

# Om gode arbeidsrelasjoner i det flerkulturelle barnevernet

---

*Etniske minoritetsforeldre og saksbehandleres erfaringer*

**Marte Knag Fylkesnes**



**MASTEROPPGAVE**

Masterprogram i barnevern

Vår 2011

Det psykologiske fakultet

HEMIL - Senteret

**Veileder: Marit Netland**

## **Forord**

Arbeidet med denne masteroppgaven har gitt meg anledning til å fordype meg i et tema som har interessert meg gjennom ti års praksis på barnevernsfeltet. Det har vært en lærerik prosess. Heldigvis har jeg hatt gode data å jobbe med. Dette takket være foreldrene og saksbehandlerne som sa seg villige til å delta i undersøkelsen. Samtlige møtte meg med velvillighet og åpenhet, til tross for at deltakelse i undersøkelsen medførte ekstra arbeid i en hektisk hverdag. En enorm takk til alle tolv.

Jeg er også takknemlig for å ha hatt en kunnskapsrik veileder. Marit Netland har vist stort engasjement og tro på prosjektet mitt, og utfordret meg med kritiske og konstruktive innspill hele veien. En varm og stor takk til henne.

Jeg må også takke alle uformelle støttespillere jeg har hatt underveis. Heiagjengen er så stor at ikke alle kan nevnes. Først og fremst takk til Truls, Tord og Eskil som har måttet tåle en noe fraværende kone og mor i perioder. Takk også til min gode venninne Christine Jacobsen, som har vært en inspirerende diskusjonspartner, i forhold til både metodiske og analytiske utfordringer. Marianne Rugkåsa har raust og kritisk gitt meg innspill på både prosjektskisse og tidlige analyser, stor takk skylder jeg henne for det.

Bergen, mai 2011

Marte Knag Fylkesnes

## **Innholdsfortegnelse:**

Sammendrag .....	6
INTRODUKSJON OG TEORETISK RAMMEVERK .....	7
Studiens relevans .....	7
Etniske minoriteter .....	10
Saksbehandlere i barnevernet.....	12
Kommunikasjon og profesjonelle relasjoner .....	12
Kommunikasjon som konstruktiv samhandlingspraksis.....	12
Kommunikasjon som gjensidig interaksjon .....	14
Den profesjonelle relasjonen .....	16
Kulturkunnskap i barnevernet: tre posisjoner .....	17
Konkret kulturkunnskap.....	18
Konstruktivistisk kulturkunnskap.....	19
Kritisk kulturkunnskap.....	21
Barnevernet som byråkratisk kontekst: makt, avmakt og flerkulturalitet.....	22
Forskningsspørsmål.....	25
METODE.....	26
Utvalg .....	26
Utvalgsprosessen .....	27
Utvalgskriteriene .....	27
Intervjuene .....	28
Praktisk tilrettelegging.....	29
Tematisk fokus og intervjuguide .....	29
Analyse .....	30
Metodevalg og kunnskapssyn .....	34
”Beste praksis”-forskning .....	34
Egen posisjon .....	35
Begrensninger.....	36
Etiske dimensjoner .....	37
Kvalitet: Troverdighet, pålitelighet og overføringsverdi.....	39
PRESENTASJON AV FUNN .....	41
Saksbehandlernes tre fremgangsmåter .....	41

Å ta foreldrenes ønsker og behov på alvor .....	42
Etterspørre foreldrenes erfaringer og synspunkter .....	42
La foreldrene sette dagsorden .....	44
Formidle forståelse .....	47
Å være tilgjengelig .....	50
Avtale møter/kontaktpunkter.....	50
Være tilgjengelig mellom avtalte møter .....	51
Gi flere kontaktmuligheter .....	53
Avsette god tid i møtene .....	54
Tilpasse møtested .....	55
Å gi informasjon på en forståelig og åpen måte.....	56
Informere om barnevernets myndighet og rolle .....	56
Informere om barnevernets vurderinger .....	59
Bruke tolk ved behov .....	60
Sjekke ut om informasjonen er forstått.....	61
Kulturforskjeller: tilstedeværende, men uproblematisk i kommunikasjonen .....	63
Foreldrene opplevde å ha et annet oppdragssyn enn majoriteten.....	63
Saksbehandlerne var tilbakeholdne med å konkludere med kulturforskjeller .....	66
Kulturforskjellene ble opplevd uproblematisk .....	67
Oppsummering .....	68
KULTURKOMPETANSE I BARNEVERNET .....	70
Kritisk blikk på tolkningene.....	70
Kulturkompetanse.....	72
Perspektiv for praksis og forskningsbehov fremover .....	74
Litteraturliste .....	76
Vedlegg .....	81

## Sammendrag

Kulturelt mangfold preger i økende grad den vestlige verden. En vesentlig utfordring for barnevernfeltet er hvordan yte kvalitativt likeverdige tjenester for klienter med etnisk minoritetsbakgrunn. Undersøkelser tyder på at saksbehandlere opplever kulturforskjeller og språklige barrierer som særlig problematiske i deres samhandling med familiene. Denne studien har som målsetting å bidra med kunnskap om hvordan gode arbeidsrelasjoner mellom saksbehandlere og etniske minoritetsforeldre kan skapes i barnevernet.

Utvalget består av seks foreldre med etnisk minoritetsbakgrunn og deres respektive saksbehandlere. Disse kjennetegnes av at både foreldre og saksbehandlere beskriver arbeidsrelasjonen dem imellom som god. Forskning på "beste praksis" har til hensikt å gi retning til praksisfeltet gjennom å beskrive hvordan god praksis kan se ut.

Et sentralt funn var at saksbehandlerne benyttet særskilte fremgangsmåter. Sentrale tema var å ta foreldrenes ønsker og behov på alvor, være tilgjengelig og gi informasjon på en forståelig og åpen måte. Fremgangsmåtene drøftes opp imot teori om profesjonell kommunikasjon, perspektiver på brukermedvirkning/"empowerment" i byråkratiske organisasjoner, og kulturteori. Et neste sentralt funn var at verken foreldre eller saksbehandlere opplevde at kulturforskjellene var problematisk i kommunikasjonen. Dette til tross for at de mente å innta kulturelt forskjellige posisjoner i spørsmål av betydning for oppgaven som skulle løses (f.eks. barns behov, familiens rolle, verdier i oppdragelsen). Jeg analyserer materialet med utgangspunkt i et skille mellom konkret, konstruktivistisk og kritisk kulturkunnskap.

Funnene i studien indikerer at god praksis i det flerkulturelle barnevernet handler om å benytte fremgangsmåter som styrker foreldrenes muligheter for medvirkning på en kulturelt sensitiv måte. Sensitivitet forutsetter både konkret, konstruktivistisk og kritisk kulturkunnskap. Denne studien av "beste praksis" i det flerkulturelle barnevernet er unik i norsk sammenheng, og funnene kan fungere godt som basis for en diskusjon om kjennetegn ved praksisstrategier i flerkulturelt barnevern, og barnevernet generelt.

## INTRODUKSJON OG TEORETISK RAMMEVERK

*"Very few of us can say anymore that we are not engaging in multicultural practice. Addressing racial, sexual, religious and other diversities in practice is one of the most pressing dilemmas of contemporary social work."* (Williams, 2006, s.218).

Begrepet kultur er komplekst og mangetydig. I begrepets videste forstand møter barnevernets saksbehandlere kulturelle forskjeller i alle familiene de møter. Da jeg gjorde mitt første hjemmebesøk i 1998, fikk jeg følelsen av å være på en eksotisk reise. Leiligheten jeg kom til var møblert i en helt annen stil enn jeg var vant til. Ingen aviser lå på bordene, ingen bøker stod i hyllene, ingen malerier hang på veggene, familiemedlemmene gikk med sko inne, og barna satt foran tv og gjorde lekser. Og dette var hjemme hos en etnisk norsk familie. Jeg forstod at min måte å se verden på, mine forestillinger om "det gode liv" og hva som er et godt hjem, ikke kunne være fasiten jeg verken ga råd eller gjorde mine vurderinger ut fra.

I denne studien undersøkes eksempler fra barnevernet der saksbehandlere og foreldre har ulik etnisitet. Undersøkelsen har til hensikt å bidra med kunnskap om hva som fremmer og hemmer god kommunikasjon og gode relasjoner, på tvers av kulturelle grenser. Målet er å identifisere og lære av de gode eksemplene på praksisfeltet ("beste-praksis"). Antakelsen som ligger til grunn er at metoden kan gi tilgang til andre typer erfaringer, og følgelig annen type kunnskap, enn de mer tradisjonelle metodene innen samfunnsforskning (Ferguson, 2003). Problemstillingen som ønskes besvart er som følger: *"Hva sier saksbehandlere og etniske minoritetsforeldre om hvordan gode arbeidsrelasjoner skapes i barnevernet?"*

### Studiens relevans

Undersøkelser viser at mange saksbehandlere opplever det å jobbe med etniske minoritetsfamilier som problematisk (K. Eide, Qureshi, Rugkåsa, & Vike, 2009; Kriz & Skivenes, 2010b; Rugkåsa, 2008). Bø (2010) fant at arbeidet med etniske minoriteter stilte sosialarbeidere ovenfor andre utfordringer enn de var utdannet til å håndtere. Problemene var knyttet til vansker ved bruk av tolk, mangel på felles referanserammer, lite informasjon om familienes bakgrunn, utfordrende faglige problemstillinger (f.eks. familiekonflikter, taps- og

traumeopplevelse hos barna), og lite tilpassede tjenester og tiltak. Som konsekvens opplevde saksbehandlerne skepsis og vegring i for å gå inn i saker med etniske minoritetsfamilier, ifølge Bø (se også Rasmussen(2004) og Rugkåsa (2008)). Qureshi (2009) argumenterte for at arbeidet med etniske minoritetsfamilier alltid har elementer av usikkerhet (knyttet til ulikheter i referanserammer og språk), og at en sentral utfordring er å utvikle strategier for å håndtere denne usikkerheten.

Det er faglig enighet om at barnevernet skal tilby kulturelt sensitive tjenester for etniske minoritetsfamilier (Skytte, 2008; Willams & Soydan, 2005; Williams, 2006).

Kultursensitivitet i barnevernet er også et uttalt politisk mål: ”Barn og unge med innvandrerbakgrunn er et prioritert satsningsområde for Barne- og likestillingsdepartementet (BLD) og Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir). Sammen ønsker departementet og direktoratet å styrke den flerkulturelle kompetansen i det kommunale og statlige barnvernet. Dette skal bidra til at barn og unge med minoritetsbakgrunn får et likeverdig tilbud sammenliknet med etnisk norske barn og unge samt at barnevernet blir mer kultursensitivt” (Barne-, likestillings-, & inkluderingsdepartementet, 2008).

Kriz og Skivenes (2009, 2010b) fant at saksbehandlere, i England og Norge, opplevde kommunikasjonsproblemer i møte med familier som var kulturelt forskjellige fra dem selv. Problemene bunnet i ulikheter i verdisyn (oppfatning av hvordan familier bør leve og oppdra barn) og ulikheter i systemforståelse (forståelse av samfunnet og barnevernets funksjon, Kriz & Skivenes, 2010b). Kommunikasjonsproblemene gjorde saksbehandlerne usikre på hvorvidt deres vurderinger av familienes behov var gode nok, for hvordan de skulle gå frem for å bygge tillitsfulle relasjoner, samt for hvorvidt barna ble ivaretatt på en god nok måte. Et annet sentralt hinder i kommunikasjonen, ifølge Kriz og Skivenes undersøkelse, var bruk av tolk. Saksbehandlerne opplevde at innholdet i budskapet ikke nådde frem når tolk ble benyttet, samt at relasjonsbygging ble vanskeliggjort (Kriz & Skivenes, 2009). Ørvig (2007) fant også at bruk av tolk var en utfordring i kommunikasjon på sosialkontor. Hun argumenterte imidlertid for at god tolking handlet om mer enn den verbale oversettelsen. Faktorer som plassering i rommet, kroppsstilling, blikk, gester, ansiktsuttrykk, statuser og grad av deltakelse påvirket samhandlingens forløp. Både saksbehandlere og tolker måtte forholde seg til disse faktorene på en kompetent måte for at kommunikasjonen med tolk skulle bli effektiv. Tolkning handlet således, i Ørvigs (2007) syn, om en bredere kulturoversettelse



Williams og Soroydans (2005) komparative studie undersøkte saksbehandlers praksiser i fire Europeiske land (England, Sverige, Danmark og Tyskland). Forskerne fant at saksbehandlerne, på tvers av landegrenser, hadde en universalistisk tilnærming i sine vurderinger av intervensjonstiltak. Det vil si at det lå til grunn en ide om at barns behov kan møtes med samme typen intervensjoner uavhengig av kulturell bakgrunn. Williams og Soroydan hevdet denne universalistiske tilnærmingsmåten var et hinder for kultursensitive intervensjoner. Kriz og Skivenes (2010b) fant også at saksbehandlerne i England og Norge arbeidet ut fra universalistiske forståelsesmodeller av barns behov. Konsekvensen i norsk kontekst var at saksbehandlere tok rollen som kulturelle instruktører i relasjon til foreldrene, ved at de fokuserte på å informere om det norske systemet og forventninger til foreldreteatferd, fremfor å gå i dialog med foreldrene om ulike syn på oppdragelse og familieliv.

Holm-Hansen, Myrvold, og Haaland (2007a) hevdet, i sin kunnskapsgjennomgang, at det ikke er behov for å utvikle særskilte metoder og tiltak på det flerkulturelle barnevernsfeltet. Dette fordi eksisterende tilnærmingsmåter er virksomme også ovenfor minoritetsfamilier. «Der tiltakene har større problemer med å oppnå virkning blant innvandrere enn andre, synes det å skyldes vansker med den gjensidige kommunikasjonen» (Holm-Hansen, Myrvold, & Haaland, 2007b, s 9). Chand og Thoburn (2005) gjennomgikk forskningsstatus i England og hadde lignende funn. Ingen særskilte tiltak syntes å være mer virksomme enn andre, i forhold til etniske minoriteter. Arbeidet med etniske minoriteter befinner seg derfor i spenningsfeltet mellom det generelle og det spesielle (Bredal, 2009), ved at det er behov for både generell og spesiell kunnskap.

Det er gjennomført få brukerundersøkelser rettet mot etniske minoritetsfamilier ((Holm-Hansen, et al., 2007a). Møller og Skytte (2004) fant at etniske minoritetsforeldre i Danmark, opplevde at barnevernet i for liten grad tok hensyn til barnas kulturelle bakgrunn ved plasseringer utenfor hjemmet (f.eks. morsmålsopplæring, religiøse normer for kost og påkledning, kulturelle verdier i oppdragelse). Som konsekvens ble familiene kulturelt diskriminert i forhold til språk, etnisitet og religiøsitet (Møller & Skytte, 2004). Ylvisaker (2004) intervjuet både saksbehandlere og klienter på sosialkontor og fant kontrasterende fortellinger hos klientene. På den ene siden opplevde klientene å bli møtt med stereotype forestillinger (fordommer), som virket marginaliserende og hindret dem i integrasjonsprosessen. På den andre siden opplevde klientene kulturell anerkjennelse og støtte, som virket positivt inn på integrasjonsprosessen. I saksbehandlerne fortellinger fant

Ylvisaker (2004) eksempler på både essensialistisk (statisk) og prosessuelt (dynamisk) kultursyn. Chand og Thoburn (2005) fant i sin forskningsgjennomgang at brukertilfredshet i de fleste undersøkelser var knyttet til kvaliteter hos barnevernsarbeiderne som nøyaktighet, empati, varme og ekthet.

Barnevernet kritiseres for både å ta for mye, og for lite, hensyn til kultur (det vil si for både unnfallenhet som følge av kulturel relativisme, og for rask inngripen som følge av etnosentrisme) (Bredal, 2009; Skytte, 1999; Willams & Soydan, 2005). Det er behov for mer kunnskap om hvordan profesjonelle kan ivareta familiers rett til kulturell anerkjennelse, samtidig som barns behov for hjelp og beskyttelse ivaretas, fra både profesjonelles og brukeres ståsteder. Undersøkelsene referert til over fokuserer i stor grad på mangler og feil ved saksbehandlernes praksiser. I så måte står kunnskapen i fare for å bidra til ytterligere konstruksjoner av "hvor vanskelig kultur er". Denne studien har til hensikt å beskrive hvordan god praksis kan se ut (gode arbeidsrelasjoner), og følgelig gi retning til det faglige arbeidet i form av handlingsstrategier. Tilnærmingen er i så måte et supplement til den mer tradisjonelle forskningen (Ferguson, 2003, 2008).

### **Etniske minoriteter**

I denne studien har jeg valgt å benytte begrepet etnisk minoritet for å beskrive foreldrene som sosial kategori. Begrepet benyttes som middel for å beskrive gruppens sosiale posisjon, og jeg støtter meg til Skyttes (2008) definisjon: "[Etniske minoriteter] kan ikke sies på forhånd å være privilegerte innenfor offentlige institusjoner (barnehager, barneskoler, sosiale tiltak rundt barns oppvekst) på lik linje med majoriteten når det gjelder produksjon og reproduksjon av sin kollektive identitet. Dette er fordi det språket og den kulturen, religionen og etnisiteten som produseres og reproduseres innenfor disse institusjonene, først og fremst tilgodeser majoriteten" (Skytte, 2008, s. 15). En minoritet er således ikke nødvendigvis en numerisk størrelse, men refererer heller til en gruppes status sett i forhold til en kulturelt sett dominerende majoritet (Hays, 2008).

Innenfor kategorien "etnisk minoritet" (som tilskrives dem av storsamfunnet og brukes som analytisk kategori i denne studien) så identifiserer de intervjuede foreldrene seg med ulike "etniske" grupper knyttet til geografisk bakgrunn, språk og kultur. Selv om denne selvtilskrevne etnisiteten, og særegne sosiale og kulturelle trekk ved spesifikke etniske

grupper (kurdere, tamiler etc.), kan ha betydning for relasjonen mellom saksbehandler og forelder, er det forholdet mellom etnisk majoritet og minoritet som er i sentrum for denne oppgaven. Jeg har derfor ikke valgt å fokusere på en bestemt etnisk gruppe.

### Levekår og diskriminering

Barn og unge med innvandrereforeldre dårligere ut enn gjennomsnittet med hensyn til utdannings- og inntektsnivå, ifølge Dzamarija (2010). Etniske minoritetsforeldre med bakgrunn fra Asia, Afrika, Latin-Amerika og Øst-Europa skilte seg i 2009 særlig ut, med et langt lavere inntektsnivå, og lavere grad av deltakelse på arbeidsmarkedet, enn gjennomsnittet i befolkningen. Norskfødte med innvandrereforeldre så man imidlertid befant seg nærmere den øvrige befolkningen i forhold til sysselsetting og inntekt (Dzamarija, 2010).

Allertsen og Kalve (2006) fant at barn i innvandrerfamilier oftere mottar tiltak fra barnevernet enn det som er vanlig i barnebefolkningen generelt. Blant barn som hadde innvandret til Norge var det 58 av 1000 som mottok tiltak fra barnevernet i 2004. Blant barn av befolkningen for øvrig var tallet 25 av 1000 barn. For norskfødte med innvandrereforeldre var det samme forholdet 39 av 1000 barn. Dette betyr at innvandrerbarn oftere mottar tiltak fra barnevernet enn majoritetsbefolkningen, som også en tendens man ser også i andre Europeiske land (Chand, 2000). Gruppen som kommer generelt dårligst ut i forhold til sosioøkonomiske kår i Norge, det vil si utenlandsfødte, har også høyest klientrate i barnevernet. Her trer et sentralt kjennetegn ved barnevernets familier frem. Barn som mottar barnevernstiltak har et dårligere sosioøkonomisk utgangspunkt enn gjennomsnittet. De lever i familier med lavere inntekts og utdanningsnivå, har oftere skilte/enslige foreldre, flytter oftere osv. (Clausen & Kristofersen, 2008).

Tronstads (2009) undersøkte innvandreres opplevelse av diskriminering, og fant at halvparten av deltakerne i undersøkelsen hadde blitt utsatt for diskriminering på en eller flere områder (arbeidsliv, bolig, utdanning, helse, utesteder). Etniske minoriteter fra Iran, Irak og Somalia utmerket seg ved at opp til 70 prosent hadde opplevd forskjellsbehandling. Offentlige organisasjoner har som mål å gi rettferdig og lik behandling til alle sine brukere (Skytte, 2008). Det er ofte nødvendig å benytte tolk for at minoriteter skal få tilgang til informasjon, få formidlet sine synspunkter og dermed motta likeverdig behandling (Skytte, 2008; Ørvig, 2007). Mye tyder på at offentlige virksomheter, blant annet barnevernet, vegrer seg for dette, og i liten grad benytter seg av tolketjenester i møte med sine brukere (Skytte, 2008). I dette

perspektivet har velferdssystemet en vei å gå, i forhold til å tilby likeverdige tjenester til befolkningen.

### **Saksbehandlere i barnevernet**

Saksbehandlere i barnevernet er den andre kategorien av informanter i denne undersøkelsen. Imidlertid kan "saksbehandlere" sies å være en sosial gruppe i tillegg til å være en sosial kategori. Saksbehandlerne selv anerkjenner tilhørigheten til gruppen, begrepet er resultat av både tilskrivning og selvtilskrivning (Jenkins, 2005). Saksbehandlere er ingen homogen gruppe, verken med hensyn til sosial bakgrunn, religiøsitet, kjønn, osv. Imidlertid har et stort flertall norsk etnisk bakgrunn. I forhold til sosial posisjon står således saksbehandlere, som representanter for majoriteten, i en helt annen stilling enn etniske minoriteter.

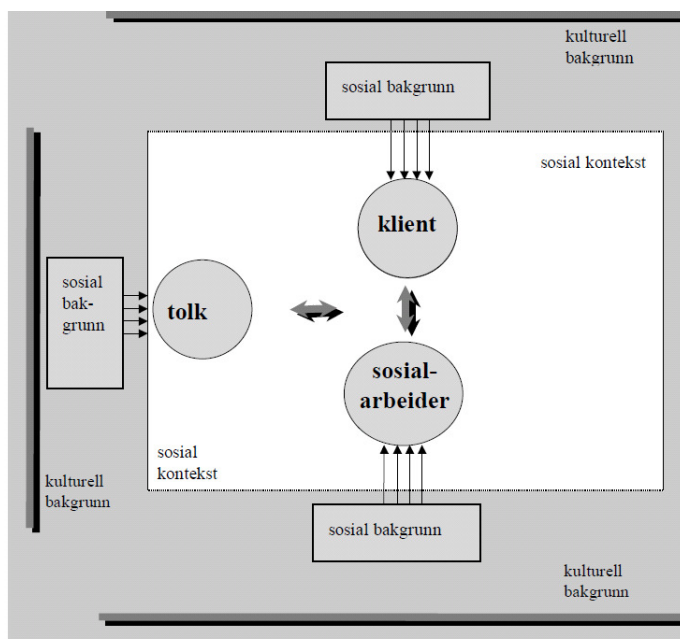
I møte med familiene stiller saksbehandlerne verken kulturelt eller sosialt "nøytrale". De fleste saksbehandlere i Norge i dag har også 3-årig sosialhøgskole (SSB, 2010). Kunnskapen utdanningene formidler, og verdiene og normene disse impliserer, er del av saksbehandlerne kunnskaps- og verdimeslige referanseramme. Kriz og Skivenes (2010a) fant i sin komparative undersøkelse at norske saksbehandlere var vesentlig mindre opptatt av undertrykkende praksis enn sine engelske kolleger, og mer opptatt av kulturelle forskjeller. Østby (2008) fant lignende forskjeller når det gjaldt utdanningene, der man i Norge hadde et kulturperspektiv i utdanningene hadde man i England et ikke-diskriminerende perspektiv. Saksbehandleres praksiser kan også forstås i lys av sosial klassetilhørighet. Vågli (2009) fant at middelklassenormer i stor grad kan sies å representere "normen" saksbehandlerne vurderte familienes liv opp mot. Avvik fra middelklassenormene ble brukt som argumenter for inngrep i familiene. Refleksivitet i forhold til hvordan sosial og kulturell bakgrunn virker inn i møte med etniske minoriteter, hevder mange er en forutsetning for et kulturkompetent barnevernsarbeid (K. Eide, et al., 2009; Otterstad, 2008).

### **Kommunikasjon og profesjonelle relasjoner**

#### **Kommunikasjon som konstruktiv samhandlingspraksis**

En rekke faktorer virker inn når saksbehandlere og foreldre samhandler. Som ramme for å presentere denne undersøkelsens teoretiske grunnlag, vil Ørvigs (2007) konstruksjonsmodell (Figur 1) bli benyttet. Modellen ble utviklet for å belyse samhandlingssituasjoner på

sosialkontor, og vurderes relevant i denne sammenheng fordi den beskriver en kontekst som ligger tett opp mot barnevernets.



Figur 1 "Konstruksjonsmodellen" (Ørvig, 2007, s. 49).

Modellen inkluderer tre deltakere: Saksbehandler, klient og tolk (Ørvig, 2007). De ulike faktorene som virker inn i samhandlingen synliggjøres ved pilene og rammene i Figur 1. Minoritetsetniske klienter som kommer i kontakt med sosialkontoret har ulik kulturell og sosial bakgrunn. Mange er oppvokst i samfunn der tradisjoner, verdier og oppdragelsesnormer skiller seg fra majoritetens. Sosialarbeidere er også ulike med hensyn til kulturelle og sosiale erfaringer, eksempelvis knyttet til hvor i landet de er vokst opp og klasseslørighet. Tolk blir benyttet når klient ikke mestrer det norske språket, og kommunikasjon vurderes umulig uten oversetter. Også tolkens bakgrunn spiller inn, som modellen synliggjør. Sosial og kulturell bakgrunn utgjør, ifølge modellen, den enkelte deltakers referanseramme i kommunikasjonen, den påvirker hvordan et budskap blir formidlet og oppfattet. Sosial kontekst på den annen side viser til sammenhengen samhandlingen foregår innenfor. Ørvig (2007) argumenterte for at sosialkontorets byråkratiske organisasjon, sosiale roller, strukturell makt osv. i stor grad la premissene for kommunikasjonen. Deltakerne oppfattet og vurderte hverandre med utgangspunkt i et sett av forventninger og ressurser knyttet deres sosiale posisjon.

Modeller kan alltid kritiseres for å overforenkle den komplekse virkeligheten de søker å beskrive. Knyttet modellen til barnevernets kontekst kan det hevdes at ”barnet” burde vært definert som deltaker i situasjonen. Tidvis deltar barna i samtalene sammen med foreldre og saksbehandlere. Når barna ikke deltar, har de en tilstedeværelse i mental forstand, da det er dem ”saken dreier seg om”. Begrepet sosial og kulturell bakgrunn er videre noe mangelfullt i forhold til å beskrive det deltakerne ”har med seg inn” i situasjonen. Også individuelle karakteristikk (f.eks. temperament, intelligens), erfaringer i nåtiden (f.eks. krangel med ektefelle ved frokosbordet, helseproblemer) og fremtidsutsikter (f.eks. permanent eller midlertidig migrasjon) kan hevdes å være viktige elementer i det som ”bringes inn” i samhandlingen. I de tilfellene der saksbehandlere og foreldre har hatt kontakt over tid vil også deres felles erfaringer være del av referanserammen. I forhold til begrepet kontekst må det presiseres at også konteksten i stor grad er kulturell, i betydningen konstruert innenfor en norsk kulturell og politisk ramme, som også Ørvig (2007) påpeker. Jeg mener, disse kritiske innspillene til tross, at modellen bidrar med en god metaforståelse av den særskilte interaksjonssituasjonen denne undersøkelsen søker kunnskap om. Den tydeliggjør at faktorer på individuelt og strukturelt nivå er av sentral betydning for å forstå kompleksiteten.

### **Kommunikasjon som gjensidig interaksjon**

Holm-Hansen, Myrvold og Haaland konkluderer konkluderte med at den største utfordringen i det flerkulturelle barnevernet er ”vansker med den gjensidige kommunikasjonen» (Holm-Hansen, et al., 2007b, s 9). Ulike modeller er utviklet for å tydeliggjøre kompleksiteten i kommunikasjon generelt. Gjennom faghistorien har man gått fra å se på kommunikasjon som en lineær prosess, til å fokusere på kommunikasjonens mer sirkulære og gjensidige karakter (H. Eide & Eide, 2007; Kvalbein, 1999). I en interaksjonssituasjon gir aktørene hverandre tilbakemeldinger kontinuerlig (*feedback*). Man både sender og mottar signaler samtidig (Kvalbein, 1999). I en ansikt-til-ansikt samtale sender eksempelvis den lyttende part (som mottaker) signaler ved sitt kroppsspråk (som avsender) samtidig. God kommunikasjon kan således sies å handle om å håndtere subtile prosesser i interaksjonen.

De fleste foreldre som kommer i kontakt med barnevernet er i en sårbar situasjon. Strandbu (2001) fant at foreldre kunne oppleve kontakten med barnevernet som en nedvurdering av dem som foreldre (skam og tapt stolthet), og at det kunne utløse følelser som usikkerhet og redsel. Å legge til rette for god kommunikasjon kan da handle om for eksempel å lytte

empatisk, sjekke ut den andres budskap, tolke nonverbale signaler og gi adekvat informasjon (De Boer & Coady, 2007; H. Eide & Eide, 2007; Strandbu, 2001). Eide og Eide sier følgende om god kommunikasjon: ”Kommunikasjonens kunst består blant annet i det å oppfatte det[te] komplekse samspillet mellom det verbale og det nonverbale, forholde seg til helheten og respondere på det sentrale i det den andre formidler” (H. Eide & Eide, 2007, s. 14).

Etniske minoriteter opplever i tillegg negative holdninger fra majoritetssamfunnet i sitt hverdagsliv (Tronstad, 2009). Kontakten med barnevernet kan derfor oppleves både som kritikk av dem som individuelle foreldre, og som kritikk av deres etniske gruppes kulturelle praksiser. I forhold til det spesielle knyttet til kulturmøter handler gjerne kommunikasjon om å adressere språklige utfordringer, samt om saksbehandlerens evne å møte den andre på en kulturelt anerkjennende måte (Bø, 2010; Holm-Hansen, et al., 2007a; Olsen, 2011; Ørvig, 2007).

Olsen (2011) fant at etniske minoritetsmødre i møte med helsestasjonen opplevde språklige barrierer som gjorde det vanskelig å formidle sine følelser og behov, samt sjekke ut hvorvidt at deres forståelse var riktig. Mødrene fikk også mindre mulighet for å legge premissene for samtalene. Hvorvidt tolk ble brukt, ble i stor grad avgjort ut fra helsesøstrenes vurderinger, ikke foreldrenes (Olsen, 2011). Ørvig (2007) argumenterer for at det er presserende med en kunnskapsheving blant sosialarbeidere på dette feltet, for å øke kvaliteten i tolkede samtaler.

Her trer kommunikasjonens komplekse karakter frem. Metodikk, i betydningen aktiv lytting, målrettet spørsmålsstilling og lignende, er ikke tilstrekkelig. Sosialarbeideren må også være empatisk innstilt for å kunne fange opp ”det sentrale i det den andre formidler” på en anerkjennende måte. Denne innstillingsprosessen betegner Shulman (1992) som inntonning (tuning-in), og er ifølge forfatteren en avgjørende ferdighet i sosialt arbeid. Inntonning er en todelt prosess. For det først handler det om å leve seg inn i den andres situasjon, hvilke bekymringer, spørsmål, følelser den andre kan ha i møte med en selv som sosialarbeider. For det andre handler det om en bevisstgjøring av egne følelser, holdninger og verdier. Dette blant annet for å sikre selvrefleksivitet i forhold til hvilke forhold som virker inn når eksempelvis kommunikasjonen er problematisk (Shulman, 1992). Når man skal innstille seg på etniske minoriteters spesielle situasjon, er det behov for kunnskap om kultur, samt om hvordan diskriminering kan oppleves for den enkelte i møte med et samfunn som ikke alltid er positivt innstilt til ”de andre” (Williams, 2006). Mens det synes å være enighet om at hvordan

saksbehandleren forholder seg til ”kultur” (sensitivitet, anerkjennelse) spiller en rolle, så vet vi lite om hvordan ”kultur” forstås og håndteres praktisk i gode arbeidsrelasjoner mellom saksbehandler og foreldre i barnevernet. Ulike måter å nærme seg og håndtere kultur på vil bli drøftet ytterligere i avsnittet om kulturkunnskap.

### Den profesjonelle relasjonen

I profesjonell kommunikasjon forholder den profesjonelle seg til andre (klienten, pasienten og lignende) i kraft av sin profesjonelle rolle og ikke som privatperson. Profesjonell kommunikasjon har til hensikt å virke *hjelpende* for den det gjelder (H. Eide & Eide, 2007). I forhold til hva som virker hjelpende kan det på fagfeltet skilles mellom dem som vektlegger fagpersonens tekniske kommunikasjonsferdigheter (metodikk) på den ene siden, og dem som vektlegger fagpersonens relasjonelle kompetanse på den andre siden (relasjon). Profesjonell relasjon kan forstås som ”the collaborative and affective bond between therapist and patient” (Martin, Garske, & Davis, 2000, s. 438).

Innenfor psykoterapiforskning kan det identifiseres lignende skillelinjer i den faglige debatten (Wampold, 2001). Metaanalyser av effektstudier har ikke kunnet påvise signifikante sammenhenger mellom spesifikke terapeutiske metoder og effekt (Martin, et al., 2000; Wampold, 2001). Konklusjonen som kan trekkes er at psykoterapi generelt gir effekt, uavhengig av metode. Variabelen som synes mest definerende for helseeffekt, er kvaliteten på relasjonen mellom klient og terapeut, eller mer nøyaktig hvordan klienten vurderer kvaliteten på relasjonen (Ekeland, 1999; Martin, et al., 2000). Det kan stilles spørsmålsteget ved hva som ”kom først”, hvorvidt en god relasjon utvikles som følge av at terapeuten er faglig kompetent, eller den gode relasjonen er utgangspunkt for at klienten stiller seg mottakelig for intervensjon (Martin, et al., 2000).

De Boer og Coady (2007) undersøkte gode arbeidsrelasjoner mellom foreldre og saksbehandlere i Canada. De fant følgende fordeler ved de gode arbeidsrelasjonene: økte ærlige avsløringer, skapte et støttende og godt klima, skapte gjensidig eierskap til planer, skapte bedre selvinnsikt hos arbeider og familie, og økte effektiviteten i arbeidet. Dale og Hennum (2008) fant at relasjonsarbeid var en forutsetning for god praksis i saker med vold og overgrep i barnevernet.



Kommunikasjonsteorier, som beskrevet over, har ofte sitt utspring i psykologisk teori. Forhold på individnivå vektlegges, og kanskje i mindre grad kulturelle, historiske og kontekstuelle forhold. I et samfunnsvitenskapelig perspektiv kan individuelle forståelsesmodeller kritiseres for å miste av syne mer strukturelle forklaringer som kilde til kommunikasjonssvikt. Hvilket syn profesjonelle har på betydningen av kulturell bakgrunn, mener jeg, er et av forholdene som kan ha innvirkning på hvordan etniske minoritetsfamilier blir oppfattet og hvilke tiltak som iverksettes. Dette vil jeg synliggjøre i det følgende ved å skille mellom tre typer kulturkunnskap.

### **Kulturkunnskap i barnevernet: tre posisjoner**

Det finnes ulike syn på hvordan utfordringene i det flerkulturelle barnevernet bør forstås og adresseres, med hensyn til kunnskap og ferdigheter (Holm-Hansen, et al., 2007a; Skytte, 1999; Williams, 2006). Williams (2006) hevdet at teori og forskning gir retning til praksis i form av intervensjoner (metoder), men i for liten grad problematiser intervensjonenes kunnskapssyn (kultursyn). Videre fremholdt hun at økt kunnskap om sammenhengen mellom kunnskapssyn og valg av intervensjon kan bidra til en mer reflektert og kulturkompetent praksis. For å analysere praksisfeltet benyttet Williams paradigmeskillene postpositivisme, konstruktivisme, kritisk teori og postmodernisme. Med paradigme mener jeg i denne sammenheng: et helhetlig idésystem, forskjellig fra andre systemer, som gir svar på spørsmål om hvordan verden (virkeligheten) ser ut (ontologi), hva man kan vite om verden (epistemeologi), og hvordan vi kan oppnå kunnskap om verden (metodologi) (metodologi, Hatch, 2002, s.19).

Jeg har laget et analytisk skille mellom tre typer kulturkunnskap, inspirert av Williams inndeling. Disse betegnes konkret, konstruktivistisk og kritisk kulturkunnskap. Inndelingen illustreres på følgende måte:

Type kunnskap:	<b>Konkret</b> (postpositivisme)	<b>Konstruktivistisk</b> (konstruktivisme/postmodernisme)	<b>Kritisk</b> (kritisk)
Kultursyn	Kultur er summen av delte erfaringer i en kulturgruppe, relativt stabilt, "kultur som noe man har".	Kultur som sosialt konstruert og stadig foranderlig, "kultur som noe man skaper".	Kultur som uttrykk for undertrykkende, sosiale, historiske prosesser. Fokus på makt og sosiale strukturer.
Den profesjonelles rolle	Søke kulturspesifikk informasjon (tradisjoner, sosiale spilleregler, familieorganisering med mer.)	Søke informasjon fra eksperter i kulturgruppen. Åpenhet i møtet, klienten som ekspert. Selvrefleksivitet i forhold til egen kulturell bias.	Legge til rette for empowerment og brukermedvirkning, politisk handling

Figur 2 "Tre typer kulturkunnskap"

I klamme under hvert kunnskapssyn er Williams kategorier notert. Inndelingen skiller seg fra Williams ved at konstruktivistisk og postmoderne teori plasseres innenfor samme kategori. Det er interne forskjeller mellom disse posisjonene, som Williams viser. Imidlertid har de til felles at de hviler sine analyser på en forståelse av verden som sosialt konstruert. For mitt formål, i forhold til analysene jeg skal gjøre, er det tilnærmingenes fellestrekk som er sentrale, ikke det som skiller dem. Derfor vurderer jeg det hensiktsmessig å behandle disse under ett. Teorier og metoder er sjelden rendyrkede, og flere kunnskapssyn forfektes gjerne samtidig innenfor en og samme teori (Williams, 2006). Inndeling bør derfor først og fremst betraktes som et analyseverktøy for å synliggjøre relevante sammenhenger mellom kunnskapssyn (hva er kultur som sosialt fenomen) og praksisintervensjoner (hvordan skal utfordringene adresseres).

### Konkret kulturkunnskap

De fleste modeller for kultursensitiv praksis vektlegger, men i ulik grad, betydningen av konkret kunnskap om kulturgruppene man er satt til å hjelpe (Chand & Thoburn, 2005; Hendricks, 2009; Skytte, 1999). Med konkret kunnskap menes kunnskap om for eksempel

tradisjoner, høflighetsregler, verdier og kjønnsroller. Jørgensen og Weele (2009) erfarte i voldsforebyggende arbeid med etniske minoritetsfamilier, at det var nødvendig med konkret kunnskap om storfamiliers kulturelle praksiser. Familien i hjemlandet kunne være en medvirkende årsak til negative samspillsmønstre, og Jørgensen og Weele (2009) fant at kunnskap om dennes rolle var nødvendig for å iverksette effektive intervensjontiltak.

Konkret kulturkunnskap legger til grunn en forståelse av kultur som noe medlemmene i en gruppe deler, som opprettholdes over tid i en relativt stabil og kontinuerlig form (statisk, Williams, 2006). Synet på kultur som statisk, hevdet Baumann (1999) kjennetegnet essensialistiske tilnæringsmåter, ved at kultur ble sett på som ”noe man har” (Baumann, 1999). Lopez (2007) fant at klienter på familiekontor forventet at terapeutene var i besittelse av konkret kulturkunnskap, om eksempelvis oppdragelsesformer i deres land. Manglende kunnskap kunne føre til at klienten stilte spørsmål ved terapeutens forutsetninger for å forstå familiens situasjon. Samtidig fant hun eksempler på at klientene opplevde terapeuten som respektløs, når kunnskapen som ble lagt til grunn ble opplevd feilaktig og stereotypiserende. Qureshi (2008a, 2008b) advarte mot et essensialistisk kultursyn i barnevernet. Han hevdet blant annet at dikotomier som kollektivism (storfamilie) versus individualisme (kjernefamilie) kan skape stereotype forestillinger av ”de andre” og heller blir et hinder for, enn et bidrag til, gjensidig forståelse. Her trer fallgruben ved konkret kulturforståelse frem. Blir kultur utelukkende sett på som statisk, som den definerende felles nevner for medlemmene i en kulturgruppe, kan det føre til overgeneraliseringer og stereotyper (Williams, 2006).

### **Konstruktivistisk kulturkunnskap**

Konstruktivistiske tilnæringsmåter legger til grunn et syn på kultur som sosialt konstruert og foranderlig. Barth (1969) fant at kulturell identitet ikke handlet om kulturell likhet internt i etniske grupper, men om gruppers stadige arbeid med å konstruere felles forestillinger om forskjell fra andre og intern likhet. Dette blant annet ved hjelp av kulturelle tegn, eksempelvis klær og livsstil (Barth, 1969). Baumann (1999) hevdet tilnærminger som vektla det prosessuelle og foranderlige i kulturell identitet, kjennetegnes av et syn på kultur som ”noe man skaper”. Med et konstruktivistisk utgangspunkt er aldri kulturkunnskap på gruppenivå tilstrekkelig, fordi forskjellene internt i kulturgrupper kan være like store som forskjeller på tvers. Kunnskapen som søkes må knyttes både til det kontekstuelle og det individuelt

spesifikke. Rugåsa (2009) undersøkte konsekvensene av minoritetskvinnens inntreden i arbeidslivet. Hun fant i sine analyser at deltakelse i arbeidslivet fikk konsekvenser for kvinnens rolle i (stor)familien, og følgelig for familiens interne organisering og fungering i det nye landet. Kunnskap om praksiser familiene har med seg fra hjemlandet (kollektivistiske familieformer eksempelvis) er i dette lys ikke tilstrekkelig for å forstå familiens situasjon i Norge i dag.

Konstruktivistisk kulturkunnskap handler på den ene siden om å søke kontekstuell kunnskap om hvordan individene i en kulturgruppe definerer sin kulturelle identitet i den aktuelle konteksten, og tilpasse intervensjonstiltakene på bakgrunn av denne kunnskapen (konstruktivistisk forståelse i Williams (2006) inndeling). På den annen side handler det om å være åpen for det individuelt spesifikke (for hvordan klienten forstår seg selv i forhold til sine omgivelser), og tilrettelegge for at klientens forståelse danner utgangspunktet for intervensjonene (postmodernistisk forståelse i Williams (2006) inndeling). Som forutsetning for åpenhet må den profesjonelle stille seg i en ”ikke-vitende” posisjon, ved å legge egne forforestillinger til side.

Det er flere forskere som er kritiske til fokuset på kulturkunnskap som kunnskap om ”den andres” kultur, blant annet fordi de mener majoriteten kan fremstå verdinøytral og kulturløs i et slikt ensidig fokus (se for eksempel Eide og kolleger (2009), samt Otterstad (2008)). Egen kulturell bias vil alltid prege ens forståelse av verden, og innsikt i egne verdier og referanserammer, sosiale og kulturelle bakgrunn, er således avgjørende for å kunne forstå og fortolke interaksjonsprosessen. Gullestad (2002) gir gjennom sine diskursanalyser eksempler på slike underbevisste kulturelle referanserammer hos majoritetsbefolkningen, som kan få konsekvenser for interaksjonen mellom saksbehandler og foreldre. Hun trakk sammenhenger mellom norske kulturelle forestillinger (eksempelvis forestilt likhet), følelsene disse avstedkommer, og våre handlinger. Norsk identitet er, i hennes syn, nært knyttet opp mot ”å være like”, og dette får konsekvenser for hvordan vi konstruerer bilder av de som oppleves forskjellige fra oss. I møte med ”fremmede” oppleves ulikhet unaturlig og kaotisk. Følelser av ubehag oppstår, våre tolkninger av den andres atferd får gjerne en negativ verdi, og våre handlinger preges av skepsis og mistro. Denne typen kunnskap kan også forstås som konkret kunnskap om ”det norske”. Gullestads (2002) analyser aktualiserer også maktforholdet mellom majoritets- og minoritetsbefolkningen. Dette bringer oss over på spørsmål kritiske

tilnærminger, og spørsmål knyttet til hvem som har makt til å definere hvordan virkeligheten ”ser ut”.

### Kritisk kulturkunnskap

Kritiske kulturkunnskap legger til grunn at kultur er produkt av undertrykkende mekanismer i samfunnet og ujevnheter i maktforhold (Williams, 2006). Samfunnets institusjoner blir sett på som forfekttere av majoritetsbefolkningens kultur, i form av at rutiner, retningslinjer, tiltak er utviklet av og for majoriteten (Kymlicka & Banting, 2006). Kritiske teorier kan legge til grunn både konkrete og et konstruktivistiske syn på kultur. Felles er fokuset på hvordan strukturelle forhold legger begrensninger på enkelte gruppers ressurstilgang. Ifølge Williams (2006) handlet kritisk kulturkompetanse om ”the ability to conceptualize how pervasive inequity affects presenting problems and the capacity to seek help and gain access to services” (s. 213).

Undersøkelser viser at etniske minoriteter i Norge i dag marginaliseres i møte med hjelpeapparatet (Skytte, 2008). Ørvig (2007) fant at profesjonelle vegret seg for å bruke tolk, som førte til at etniske minoriteter verken fikk tilstrekkelig informasjon eller gode nok muligheter til å uttale seg om sin egen sak. Kriz og Skivenes (2010b) hevdet at etniske minoriteter utsettes for strukturell diskriminering som følge av at saksbehandlerne ikke tilrettela for deliberative samtaler om verdier i synet på barns behov.

Den byråkratiske organisasjonen legger rammen for hvordan relasjonen mellom frontlinjebyråkrater (saksbehandlere) og klienter (foreldre) kan utvikle seg, blant annet i form av en ujevn fordeling av makt (Johansson, 1992). I et kritisk perspektiv er det sentralt å adressere marginaliserende strukturer i organisasjonen, blant annet ved å legge til rette for empowerment (Williams, 2006). Jeg støtter meg til Christiansens (2003) definisjon av empowerment som resultat for den enkelte: ”Å oppleve økt innflytelse og handlekraft ovenfor forhold som har betydning for egen livssituasjon” (s. 18-24). I neste avsnitt vil kritiske perspektivet bli utdypet ytterligere, ved å se på barnevernet som byråkratisk kontekst for samhandling.

En fallgrube i kritisk tenkning kan, ifølge Williams (2006), være at individuelle behov mistes av syne (fordi den profesjonelle fokuserer på barrierer på gruppenivå). Det kan også være

problematiske å ha en direkte bevisstgjørende tilnærming, dersom klienten har en helt annen forståelse av sine problemer. Dersom forhold knyttet til makt ikke adresseres i tilstrekkelig grad, kan brukermedvirkning være uttrykk for skjult disiplinering (Slettebø, 2008).

I analysen av funnene vil jeg se nærmere på hvordan konkret, konstruktivistisk kulturkunnskap kommer til uttrykk i relasjonen mellom saksbehandlere og foreldre. Et hovedargument vil, i tråd med Williams (2006) posisjon, være at alle tre typer kulturkunnskap er nødvendige i et kulturkompetent barnevern.

### **Barnevernet som byråkratisk kontekst: makt, avmakt og flerkulturalitet**

Barnevernet er som organisasjon byråkratisk. Lover, rutiner og retningslinjer er uttrykk for etatens målsettinger, og hvordan disse skal oppnås gjennom de ansattes arbeidsinnsats. På et overordnet plan kan målsettingen for barnevernets arbeid sies å være todelt. På den ene siden har etaten ansvar for å tilby adekvat hjelp til utsatte barn og unge. På den annen side har den ansvar for å utøve kontroll og gripe inn med tvangstiltak ved behov (Barne-, likestillings-, & inkluderingsdepartementet, 2009).

Barnevernsorganisasjonen skiller seg i stor grad fra det rasjonelle byråkratiske ideal, i Webersk forstand (Egelund, 1997; E. O. Eriksen & Terum, 2001; Vagli, 2009; Ørvig, 2007). Målsettingene er tidvis uklare og motstridende, mulighetene for detaljkontroll få, effektive arbeidsprosesser (i form av detaljerte arbeidsinstrukser med påfølgende evaluering av resultater) vanskelig å implementere (Egelund, 1997; Skivenes, 2004). Skivenes (2004) pekte eksempelvis på tvetydigheten som ligger i prinsippet "barnets beste" (at barnets interesser skal veie tungt). Samtidig er det biologiske prinsipp (barnets relasjon til sine biologiske foreldre) vektlagt som en sentral verdi av lovgiver (Lindboe, 1998). Ikke sjelden kan disse hensyn komme i konflikt med hverandre. Ifølge Skivenes (2004) er det uklart hvordan prinsippene skal vektes. Her trer generelle dilemmaer på barnevernfeltet frem, som også preger arbeidet med etniske minoritetsfamilier. Normative vurderinger knyttet til hva som er god nok omsorg er bestemmende for hvilke tjenester som tilbys og når tvangstiltak skal iverksettes (Grinde, 2006; Lindboe, 1998; Skivenes, 2002). Saksbehandlernes handlingsrom kan sies å være stort, ved at saksbehandlerne opererer i spenningsfeltet mellom lovregulering og handlingsfrihet. Eriksen og Terum (2001) hevdet dette var sentrale kjennetegn ved såkalte frontlinjebyråkrater sine arbeidsvilkår.

Ifølge Johanssons (1992) analyse av byråkratiske organisasjoner konstrueres klienter gjennom byråkratenes skjønnsmessige vurderinger av hvem som "kvalifiserer". Det mangfoldige og komplekse ved et individ (og en familie) må forenkles og gjøres håndterlig, for å kunne vurderes opp mot regelverket. Saksbehandlerne forholder seg utelukkende til de karakteristika som faller innenfor organisasjonens spesialiserte område, og individet transformeres til klient ved å bli plassert innenfor organisasjonens kategorier. Egelund (1997) analyserte i sin kvalitative studie saksbehandleres kategoriseringer av foreldre i Danmark. Hun argumenterte blant annet for at etatens begrensede muligheter for å innvilge økonomisk støtte (som tiltak til familiene), førte til en psykologisering i forståelsen av familienes situasjon. Familienes sammensatte problemer ble i stor grad sett på som resultat av dårlige samspillsmønstre eller psykiske vansker, fremfor å være knyttet til sosial nød. I norsk kontekst pekte Andenæs (2004) på lignende utviklingstrekk. Fattigdomsrelaterte problemer, hevdet hun, ble mistet av syne til fordel for en psykologiserende forståelsesramme. Organisasjonens kategorier, i dette tilfellet tilgjengelige intervensjonstiltak, får betydning for hvordan saksbehandlerne oppfatter familiens helhetlige situasjon.

Johansson (1992) hevdet denne konstruksjonsprosessen innebar en "depersonifisering" av individet, der saksbehandleren forholdt seg til en stereotyp forestilling av klienten. Egelund (1997) identifiserte "den fremmede" som en konstruert kategori blant barnevernets ansatte. Klienter med annen etnisk bakgrunn enn majoriteten, ble av saksbehandlerne ofte definert som "ubegripelig, svær at kontakte og svær at få lov å hjelpe" (Egelund, 1997, s. 241). Konstruksjonen av den fremmede bidro således til avvisende atferd hos saksbehandleren, og følgelig lite rettferdig behandling. Saksbehandlerne kan i så måte sies å handle ut fra et essensialistisk kultursyn. "Den fremmedes" kultur ble sett på som definerende, konstant, umulig å endre.

Imidlertid hevdet Johansson (1992) at organisasjoner med liten grad av regelbundethet og høy grad av skjønn, ga mer kontakt mellom klient og saksbehandler, og kunne føre til en repersonalisering av klienten. Kontakt ga nærhet i relasjonen mellom saksbehandler og klient gjennom at saksbehandlerens bilde av klienten ble mer komplekst, og klienten igjen fremstod som et individ med særskilte kjennetegn. Nærhet kunne unnværes i byråkratiske organisasjoner, men var ifølge Johanson viktig når reglene var fleksible og situasjonstilpassede (når man ikke visste hvilke tiltak som kunne lede til ønsket resultat og når

klientene ikke passet så bra inn i de administrative kategoriene). Dette fordi en slik kompleks forståelse av klienten var en forutsetning for å vite hvilke tiltak som var riktige, og dermed for at rettferdige beslutninger skulle tas. Med en slik tilnærming søker saksbehandlerne kunnskap om hvordan individet forstår seg selv i sin situasjon, som kan ses på som uttrykk for at et konstruktivistisk kultursyn legges til grunn for praksishandlinger.

Egelunds (1997) analyser tyder imidlertid på at stereotype forestillinger kan vedvare til tross for mye kontakt. Hun forklarte dette med henvisning til den byråkratiske organisasjonen. Krav til effektivitet kombinert med manglende ressurser, og motstridende interesser byråkratene var satt til å forvalte, kunne forklare disse konstruksjonsprosessene (Egelund, 1997). Faglitteraturen diskuterer hvor stort frontlinjebyråkratenes faktiske handlingsrom er, samt hvilken påvirkningskraft klienter har i møte med den byråkratiske organisasjonen. (Egelund, 1997; Johansson, 1992). Videre kan det stilles spørsmål ved

Maktfordelingen er alltid ujevn i møtet mellom barnevernets saksbehandlere og foreldre. For etniske minoritetsforeldre er ujevnheten i makt og ressurstilgang kanskje særlig stor, sammenlignet med majoritetsklienter. Språklige utfordringer vanskeliggjør den gjensidige informasjonsflyten, og manglende kunnskap om (og erfaring med) barnevernssystemet (Kriz & Skivenes, 2010b; Olsen, 2011) kan gjøre at kontakten med barnevernets oppleves forvirrende og u håndterbar. Slettebø (2008) fant at minoritetsforeldre manglende kunnskaper svekket deres forutsetninger for medvirkning i barnevernet. Manglende erfaringer med ”det norske” betyr også at minoritetsklienter kan mangle forståelse for de sosiale koder som gjelder for møter med profesjonelle. Dette jamfør Egelunds (1997) beskrivelse av ”den fremmede” hvis oppførsel oppleves uforståelig og følgelig utløser avvisning fra saksbehandlerne. Et neste forhold som påvirker maktforholdet, er at interaksjonen som oftest skjer innenfor institusjonens rammer, der saksbehandleren er på hjemmebane.

Femstillingen av saksbehandlere som mektige og foreldre som avmektige er imidlertid grovt forenkende. Klienter har lovforankrede rettigheter, og følgelig muligheter for å påvirke sin ”sak” gjennom å tilegne seg kunnskap disse, synliggjøre sine behov og ønsker, samt gjennom å fremstå sosialt kompetent og overbevisende i møte med saksbehandlerne (Johansson, 1992; Strandbu, 2001). Saksbehandlere kan føle avmakt som følge av motstridende krav internt i den byråkratiske organisasjonen, men også i møte med klienters krav (Egelund, 1997). I et kritisk kulturperspektiv er imidlertid den strukturelle makten på saksbehandlerens side, og



følgelig en viktig faktor å adressere når god praksis skal utvikles. Kritisk ”beste praksis”-forskning har, ifølge Ferguson, som sentral oppgave å synliggjøre god praksis innenfor offentlig virksomhet. Hensikten han var ”to find ways to inspire people and equip them with the knowledge and skills to recognise their own capacity for action and how they can and do make a difference” (Ferguson, 2008 s. 24). Denne undersøkelsen søker kunnskap om hvordan gode relasjoner mellom saksbehandlere og etniske minoritetsforeldre skapes i dette komplekse landskapet.

### Forskningsspørsmål

Følgende overordnede problemstilling søkes besvart: *”Hva sier saksbehandlere og etniske minoritetsforeldre om hvordan gode arbeidsrelasjoner skapes i barnevernet?”*

Følgende underspørsmål er valgt:

*Hvordan beskriver saksbehandlere og foresatte gode arbeidsrelasjoner?*

*Hva sier saksbehandlerne om de faglige valg som blir tatt underveis i gode arbeidsrelasjoner?*

*Hvilke fremgangsmåter mener saksbehandlerne er særlig kommunikasjonsfremmende?*

*Hva sier foresatte er avgjørende for utviklingen av gode relasjoner?*

*Er det forhold knyttet til saksbehandlerne innsats foresatte mener er av betydning for utviklingen av gode arbeidsrelasjoner?*

*Rapporterer saksbehandlere og foresatte at kultur blir tematisert i gode arbeidsrelasjoner?*

*Hvordan vektlegger saksbehandlere og foreldre betydningen av kulturelle forskjeller i gode arbeidsrelasjoner?*

Forskningsspørsmålene søker kunnskap om bredden i intervjupersonenes erfaringer, ikke utelukkende det de vurderte som ”godt” i arbeidsrelasjonene. Både foreldrenes og saksbehandleres erfaringer vurderes nødvendige for å besvare forskningsspørsmålene, da det er selve relasjonen mellom etniske minoritetsforeldre og saksbehandlere som står i fokus.

## METODE

I dette kapittelet gjøres det rede for metodiske valg som er tatt, fra utarbeidingen av en prosjektplan til slutførelsen av rapporten. Metode kan i denne sammenheng forstås som ”hvordan man skal gå frem for å studere et valgt fenomen” (Silverman, 2006, s.15).

### Utvalg

Ut fra undersøkelsen overordnede mål om å generere dybdekunnskap (om gode arbeidsrelasjoner mellom saksbehandlere og foreldre med etnisk minoritetsbakgrunn), var det ikke nødvendig (eller mulig) å trekke et statistisk, tilfeldig utvalg for å belyse forskningsspørsmålene. Utvalget var et strategisk utvalg (Eisenhardt, 2002), bestående av seks foreldre med etnisk minoritetsbakgrunn og deres seks respektive saksbehandlere. Kriteriet for å delta i undersøkelsen var at arbeidsrelasjonen dem imellom ble rapportert god av begge parter.

Saksbehandlerne var alle etnisk norske. Fire hadde grunnutdanning fra sosialhøgskole, en var sykepleier og en var førskolelærer. Av arbeidserfaring hadde saksbehandlerne jobbet i barneverntjenesten i mellom 1,5 til 8 år. I tillegg hadde alle annen relevant erfaring (miljøterapi, sykehus, barnehage m.m.) i minimum 2 år. Foreldrene hadde bakgrunn fra Thailand, Albania, Filippinene, Sierra Leone og Kosovo. Botid i Norge var fra 2 til 14 år (de fleste over 6 år). Fem av foreldrene var enslige forsørgere, en var samboende. De hadde mellom ett og fire barn. Fem av foreldrene var i jobb eller under utdanning. Foreldrene hadde hatt kontakt med barnevernet fra fire måneder til syv år. Fem av foreldrene hadde hatt to eller flere ulike saksbehandlere. To av tolv intervjupersoner menn, resten kvinner.

Deltakerne i undersøkelsen hadde kjent hverandre i mellom ett og tre år, mens ett par kun hadde kjent hverandre i fire måneder. Fem av foreldrene mottok hjelp til sine barn i form av hjelpetiltak. Disse barna bodde hjemme og hjelpen fra barnevernet var frivillig. En hadde barn under barnevernets omsorg. Sakene kan ikke sies å være utelukkende ”lette”, i betydningen at kontrollaspektet var lite tydelig. I noen av hjelpetiltakssakene (hjemlet i Lov om barneverntjenester §4-4) var det eksempelvis vurdert eller foretatt omsorgsundersøkelser (etter Lov om barneverntjenester §4-12).

## Utvalgsprosessen

Intervjupersonene ble rekruttert gjennom barnevernekontorer i Bergensregionen. Informasjonsskriv ble sendt ut på mail til åtte barneverntjenester i perioden desember 2009-mars 2010. Målsettingen med undersøkelsen ble formidlet, og det ble tilbudt faglig tilbakemelding til kontoret etter undersøkelsens slutt (se vedlegg nr.1). Sistnevnte for å signalisere at kontoret ville ”få noe tilbake”, som anbefalt av Hatch (2002). Ansatte ble oppfordret til å kontakte meg, dersom de hadde relasjonserfaring med etniske minoritetsforeldre som møtte visse kriterier. Dette var en fremgangsmåte de Boer og Coady (2007) med god erfaring benyttet i en studie av gode arbeidsrelasjoner i Canada.

Rekrutteringsprosessen skulle imidlertid vise seg å være ressurskrevende (både i forhold til tid og arbeidsinnsats). Personlig kontakt med mulige rekrutteringsarenaer kan, ifølge Hatch (2002), være nødvendig for å oppnå tillit og engasjement. Personer fra eget nettverk ble følgelig kontaktet (disse sa seg villig til å ”reklamere” blant kolleger), og det ble bedt om tid på felles personalmøter på to barnevernskontorer for å informere om undersøkelsen. Saksbehandlerne jeg snakket med var positivt innstilte. Samtidig uttrykte de usikkerhet i forhold til hvilke familier som kunne være aktuelle, samt hvorvidt det ville bli en belastning for aktuelle familier å delta. Noen formidlet også å ha stort arbeidspress og derfor ikke ville prioritere dette. Manglende interesse hos intervjupersonene må man imidlertid regne med, og motivasjonsarbeid er nødvendig i de fleste tilfeller, i følge Trost (2005).

Ved rekrutteringen av foreldrene, tok alle kontakt med meg gjennom sin saksbehandler; enten ved at han/hun ringte sammen med saksbehandleren fra kontoret, eller ved at saksbehandleren formidlet forelderens telefonnummer til meg. Saksbehandlerne sa de hadde oppfordret foreldrene til å ta kontakt på egen hånd, men at foreldrene ønsket hjelp til å ta kontakt. I midten av juli måned 2010 var alle tolv intervjuer gjennomført.

## Utvalgsriteriene

I skrivet til saksbehandlerne (vedlegg nr. 1) ble kriteriene for deltakelse i studien formulert som følger:

”Jeg søker saksbehandlere som:

-Ønsker å dele sine erfaringer fra en *aktuell sak* (evt en *avsluttet sak* friskt i minne),

-Der relasjonen til foresatt(e) med minoritetsbakgrunn er *gjensidig god* (dvs at både saksbehandler og foresatt(e) er enige om at relasjonen er god)”

Til forskjell fra eksempelvis de Boer og Coadys lignende studie (De Boer & Coady, 2007) formulerte jeg ikke mer spesifikke kriterier knyttet til relasjonens karakter, som gjensidig respekt, godt samarbeidsklima, en viss alvorlighetsgrad og varighet over tid. Dette først og fremst fordi strenge kriterier med stor sannsynlighet kunne virke avskrekkende og være et hinder i rekrutteringsprosessen. Utfordringene knyttet til å få kontakt med intervjupersoner skissert over, bekrefter denne antakelsen. Strenge kriterier knyttet til hva en god relasjon skal inneholde, kan også prege intervjupersonenes rapportering og følgelig tolkes som tendensiøst.

I informasjonsskrivet til foreldrene (vedlegg nr. 2) valgte jeg å bruke et mer konkret språk for å sikre at innholdet ble forstått. Kriteriene ble formulert som følger

”Jeg ønsker å komme i kontakt med familier som har et godt forhold til sin saksbehandler og som ønsker å fortelle om sine erfaringer. At man har et godt forhold vil si at man, til tross for uenighet underveis, snakker greit sammen og respekterer hverandre”.

## Intervjuene

Gjennom intervjuene ble det søkt detaljert kunnskap om saksbehandlerne og foreldrenes erfaringer. Jeg inviterte til både rene beskrivelser av konkrete erfaringer (for eksempel hvor de møttes), hvordan de snakket sammen, hvordan de ble enige om ting, hvordan uenighet ble håndtert) og refleksjoner rundt betydningen av disse erfaringene (for eksempel hva hadde hatt betydning for utviklingen av den gode arbeidsrelasjonen, hvilken rolle spilte kulturelle forskjeller, hva ble vurdert positivt og negativt i situasjonen versus i etterkant).

Som del av forberedelsene ble et prøveintervju med en saksbehandler gjennomført. Det var for det første ønskelig å prøve ut intervjuguiden i forhold til om spørsmålene var forståelige og inviterende, samt at rekkefølgen var hensiktsmessig. Videre prøveintervjuet en anledning til selv å bli fortrolig med intervjuerrollen og teknisk utstyr, og slik få ryddet vekk ”forstyrrelser”, som tekniske vansker, nervøsitet, uklare spørsmål. Dette er forhold som kan påvirke intervjusituasjonen negativt, og dermed true troverdigheten i dataen (Hatch, 2002; Trost, 2005). Prøveintervjuet avdekket noen utfordringer i forhold til mengden på og

utformingen av spørsmålene. En del underspørsmål ble tatt ut, og formuleringene ble noe endret. Blant annet gikk jeg nøye gjennom spørsmålene for å gjøre dem mer konkrete, som Trost anbefalte (2005).

### **Praktisk tilrettelegging**

Intervjuene ble gjennomført i perioden 23.02.10- 16.07.10. Lengden på intervjuene varierte fra 50 minutter til 2,5 time. Tid og sted for samtaler ble i stor grad avtalt i samarbeid med intervjupersonene. Jeg understreket overfor alle intervjupersonene at det måtte være rolig der vi skulle snakke sammen. Fem saksbehandlere ønsket å bli intervjuet på sine kontorer i arbeidstiden, på grunn av et presset tidsskjema. En saksbehandler kom tilreisende og følgelig lånte vi et kontor til samtalen. Å foreta intervjuer på saksbehandlingens arbeidsplass var ikke helt optimalt. Ved tre anledninger ble intervjuene avbrutt av at saksbehandler måtte besvare telefonhenvendelser. Saksbehandlerne kom raskt tilbake i intervjusituasjonen, og tok opp tråden i samtalen. Fire av foreldrene ønsket at jeg skulle komme hjem til dem. De resterende ble intervjuet på henholdsvis mitt kontor og i en lånt leilighet, etter deres ønske. Jeg opplevde at det stort sett var foredelelser ved å intervju foreldrene hjemme. Foreldrene fremstod avslappet på "hjemmebane", som kan ha vært uttrykk for at maktujevnheten mellom oss i noe grad ble redusert og samtalen dermed kunne flyte lettere. I to av intervjuene var det barn til stede, som krevde foreldrenes oppmerksomhet. Avbrytelsene var ikke utelukkende negative. Det ga meg en anledning til å se over spørsmålene og samle tankene. Å foreta intervjuene i hjemmene kan også ha bidratt til mer informasjon og dybde i analysene. Det kan imidlertid være fare for at min rolle som intervjuer ble uklar i en privat setting, men det opplevde ikke jeg var tilfelle. Jeg mener det dynamiske forholdet mellom samtaleklime og tematisk fokus ble ivarettatt på en hensiktsmessig måte.

Båndopptaker ble benyttet i 10 av intervjuene. To foreldre samtykket ikke til bruk av opptaker. I to intervjuer ble det benyttet tolk. Alle intervjupersonene underskrev samtykkeerklæring før intervjuet ble igangsatt (vedlegg nr. 1. og nr. 2.).

### **Tematisk fokus og intervjuguide**

Tematisk fokus ble ivarettatt ved å gi grundig informasjon om undersøkelsen innledningsvis, samt ved bruk av intervjuguide underveis i samtaler. Alle intervjuene begynte med at informasjonsskrivet ble nøye gjennomgått (vedlegg nr. 1 og nr. 2). Særlig vekt ble lagt på

målsettingen med samtalen og ivaretagelse av intervjupersonenes anonymitet. I foreldreintervjuene ble frivillighetsaspektet viet særlig oppmerksomhet.

Det ble utformet to ulike intervjuguider, for samtaler med henholdsvis foreldre og saksbehandlere (vedlegg nr. 3 og nr. 4). Spørsmålene var åpne og inviterte til beskrivelser. De beveget seg fra mer generelle spørsmål ("Kan du fortelle om kontakten du har hatt med barnevernet?") til mer spesifikke ("Kan du fortelle om siste gang du møtte saksbehandler?"). Begge guidene var organisert med utgangspunkt i tre hovedtema. Første tema omhandlet kontakten mellom saksbehandler og foreldre, som inviterte til mer beskrivende fortellinger. Deretter dreide spørsmålene seg mer spesifikt om saksbehandlerens bidrag, som inviterte til mer vurderende fortellinger. Siste tema omhandlet betydningen av kulturelle forskjeller, språklige barrierer og bruk av tolk. Andre tema intervjupersonene var opptatt av ble gitt plass, og tema som fanget min interesse i situasjonen ble også utforsket i form av spontane spørsmål. Denne fleksibiliteten synes å ha bidratt til at relevante opplysninger kom frem. I etterkant av hvert intervju evaluerte jeg intervjuguiden. Etter de første intervjuene ble noen endringer gjort med den hensikt å få bedre flyt i samtale og samt innhente mer informasjon.

I etterkant av intervjuene ble hendelser, handlinger, følelser, tanker, ideer osv. loggførte. Dette for å hindre at analytiske dimensjoner gikk tapt, som påpekt av Hatch (2002) og Silverman (2006). I det følgende vil imidlertid begrepet analyse referere til det systematiske arbeidet som ble gjort etter at intervjuene var transkribert.

## Analyse

Analysen ble i hovedtrekk gjort i tråd med Braun og Clark (2006) sin modell for *tematisk analyse*. Tematisk analyse er "en metode for å identifisere, analysere og rapportere mønstre (tema) i dataen" (Braun & Clarke, 2006, min oversettelse). Forfatterne skisserer seks distinkte faser i kvalitativ analyse (Braun & Clarke, 2006). Fasene samsvarer i stor grad med min fremgangsmåte, og vil danne rammen for følgende redegjørelse. Fasene er som følger:

1. Gjøre seg kjent med dataen
2. Frembringe de første kodene
3. Lete etter tema
4. Gjennomgang av tema
5. Definere og navngi tema

## 6. Produsere rapporten

(Braun & Clarke, 2006, s. 87, min oversettelse)

I første fase av analysen gjorde jeg meg kjent med dataene ved selv å foreta intervjuene, transkribere dem, og lese gjennom dem i sin helhet. Parallelt noterte jeg ned aspekter ved dataene som fanget min interesse. Transkriberingsarbeidet omtales her som del av analysen fordi omgjøringen fra verbale opptak til skriftlig tekst i stor grad kan sies å være en fortolkende aktivitet. Jeg jobbet grundig med transkriberingen for å sikre at intervjupersonenes verbale budskap i størst mulig grad ble fanget av det skriftlige.

Foreldreintervjuene bød her på særlige utfordringer. Norsk var ikke foreldrenes morsmål, og de behersket i ulik grad norske grammatiske regler (setningsoppbygging, bøying av verb osv). Skriftlig gjengivelse av foreldrenes fortellinger ord for ord, ble som følge av dette av og til mer forvirrende enn klargjørende. På den annen side stod jeg i fare for å feiltolke deres budskap dersom jeg omskrev det som ble sagt. Jeg valgte her å gjøre grammatiske endringer der jeg vurderte at dette bidro til at intervjupersonens budskap ble mer tydelig for leseren. Der tolk ble benyttet ble lignende hensyn tatt. I de to intervjuene der foreldrene ikke tillot bruk av båndopptaker tok jeg grundige notater underveis i samtalene, og i umiddelbar etterkant skrev jeg utfyllende referater. Alle tekstene ble gjennomlyttet og -lest i sin helhet, med et særlig fokus på størst mulig samsvar mellom det verbale og det skriftlige meningsinnholdet. Flere aspekter ved dataene fanget min interesse i denne første fasen av det analytiske arbeidet. Disse la grunnlaget for neste fase; koding av dataene.

Notatene jeg hadde gjort underveis ble i neste fase sett i sammenheng med forskningsspørsmålene, og de første kodene ble definerte. Kode referer her til elementer i dataene som fremstår interessante for forskeren (Braun & Clarke, 2006, s.88). Til forskjell fra Braun og Clarke (2006) sin modell kodet jeg intervjuene delvis fortløpende, d.v.s. at jeg jobbet i første og andre fase samtidig. Her trer forskningsprosessens komplekse karakter frem. Som forfatterne understreket, er ikke den kvalitative analysen en slik lineær prosess, som fasene over kan gi inntrykk av. Forskeren beveger seg i realiteten frem og tilbake mellom de ulike fasene. Tekstene ble kodet bredt (d.v.s. at alle momenter av interesse ble kodet), for å sikre at viktige sammenhenger ikke ble mistet av syne i det videre analysearbeidet. Kodene i denne fasen var knyttet til intervjupersonenes bakgrunn, metoder saksbehandlerne brukte, møteplasser, språklige utfordringer (tolk), syn på hverandre, kultur osv. Det ble skilt mellom foreldres og saksbehandleres uttalelser for å tydeliggjøre forskjeller og likheter mellom de to

gruppene. Analysen var hovedsakelig av induktiv karakter, da kodene ikke var bestemt på forhånd, men utviklet som følge av systematisk jobbing med datamaterialet (Braun & Clarke, 2006; Hatch, 2002).

Softwareprogrammet NVivo (Qsr.international, 2010) ble benyttet som verktøy. Dette gjorde det mulig å kode, omkode, gi kodene nye navn, lage hierarkier av koder, samle tekst tilhørende samme koder i egne dokumenter med mer. Programmet lettet således arbeidet med å systematisere teksten i mindre og mer håndterbare størrelser. For å hindre at fokuset på fragmenter i teksten (temaene) skulle føre til at større sammenhenger eller kontekstuelle forhold ble mistet av syne, ble intervjuene skrevet ut og lest i sin helhet med jevne mellomrom. Penn og papir ble også benyttet tidvis for å løsrive analysen fra dataprogrammet. Jeg hadde gjennom hele prosessen fokus på at de valg som ble gjort ikke skulle bli styrt av dataprogrammets rammer, men av forskningsspørsmålene som skulle besvares.

I tredje fase av analysen begynte arbeidet med å lete etter tema i det kodede materialet. Ifølge Braun og Clarke (2006), beskriver et tema "something important about the data in relation to the research question, and represents some level of patterned response or meaning within the dataset." (s. 82). Å lete etter tema skiller seg fra kodingen ved at det (ofte) er mer overordede meningsenheter knyttet til sammenhenger i datamaterialet man er på jakt etter (Braun & Clarke, 2006). Etter hvert som temaene ble tydeligere, var det behov for å gå tilbake og lese gjennom tekstene igjen, og ofte kode på nytt for å sikre konsistens innenfor hvert enkelt tema. Temaene som utkrystalliserte seg var: saksbehandlernes egenskaper og fremgangsmåter, betydningen av kulturelle forskjeller, minoritetssituasjonen, språklige utfordringer, foreldrenes strategier, kvaliteter ved hjelpen som ble gitt, metoder som ble benyttet, møteplasser med videre.

I fjerde fase ble de ulike temaene systematisk gjennomgått. Tekst tilhørende hvert enkelt tema ble grundig og kritisk gjennomgått for å sikre at det var konsistente sammenhenger. På dette stadiet så jeg også nødvendigheten av å snevre inn fokuset mitt. Mønstrene knyttet til saksbehandlernes fremgangsmåter var, i mitt syn, så tydelige og interessante at jeg valgte å fokusere på disse og se nærmere på kompleksiteten her.

I femte fase jobbet jeg med å identifisere og navngi temaene knyttet til saksbehandlernes fremgangsmåter. Jeg søkte å finne en form for "essens" i hvert tema, for slik å skille dem fra



hverandre på en konsistent måte (Braun & Clarke, 2006). Relasjonen mellom de ulike temaene ble undersøkt, i forhold til forskningsspørsmålene. Det var imidlertid først i denne fasen jeg så betydningen av kulturelle forskjeller som et viktig tema i relasjon til fremgangsmåtene. Dette gjorde at jeg igjen måtte tilbake i transkripsjonene og jobbe med innholdet i de ulike temaene knyttet til dette overordnede mønsteret.

I sjette fase ble rapporten utformet. En utfordring jeg ble stilt overfor i forhold til det språklige, var hvordan jeg skulle referere til mønstrene i materialet. Jeg har valgt å ikke "telle" resultatene (jeg ikke har skrevet "tre av saksbehandlerne", "de fleste", "noen" osv.) Hvor mange som sa hva i et så lite utvalg vurderer jeg ikke relevant i forhold til styrken i analysen. Det søkes dybdekunnskap og brede beskrivelser, ikke nøyaktige redegjørelse av hyppighet. Som drøftingen av etiske avveininger senere vil vise, er flere valg tatt i forhold til hvor mye informasjon som ble knyttet til de konkrete sitatene. Jeg har ikke opplyst om kjønn, etnisitet, alder, botid i Norge og familiestørrelse. Det har ikke har vært denne studiens mål å undersøke sammenhenger mellom etnisk tilhørighet, alder, botid og effektiviteten i intervensjonsmetodene. Jeg har tilstrebet rike nok beskrivelser for å synliggjøre analysegrunnlaget (sett i relasjon til forskningsspørsmålene som skulle besvares). Fordi utvalget var så lite, valgte jeg i en tidlig fase av skrivingen å ikke knytte kjønn til sitatene. Jeg refererte heller til alle som hunkjønn. En av mine "peer reviewers" mente leseren må vite hvorvidt det enkelte sitat er gitt av en kvinne eller mann for å vurdere tolkningene som er gjort. Etter mitt syn er ikke kjønn sentralt for å besvare problemstillingene. Videre er den etiske dimensjonen vektlagt i dette spørsmålet. Deltakerne i undersøkelsen kjenner hverandre, det er derfor mulig for dem å identifisere hverandre hvis kjønn blir oppgitt. Av hensyn til arbeidsrelasjonene mellom saksbehandlere og foreldre er anonymiteten vurdert viktigst.

I rapporten ble det gjort et visst redigeringsarbeid på sitatene. Det vil si at tankepauser, latter, gjentakelser, grammatikalske feil og lignende er tatt vekk. Dette for å gjøre innholdet mest mulig tilgjengelig for leseren. Det kan stilles spørsmålstegn ved hvorvidt dette kan forvrengte meningsinnholdet (Hatch, 2002). Avveininger er gjort underveis, og det er min vurdering at meningsinnholdet i sitatene ikke trues av endringene.

## Metodevalg og kunnskapssyn

Forskningsspørsmålene i denne undersøkelsen er åpne og etterspør brede og detaljerte beskrivelser av saksbehandleres og foreldres erfaringer. Det søkes kunnskap om intervjupersonenes erfaringer (opplevelse, refleksjoner, vurderinger), ikke om kausale årsakssammenhenger i den sosiale virkeligheten. Dybdekunnskap søkes, ikke representativitet. Kvalitative, semistrukturerte intervjuer ble derfor vurdert mest hensiktsmessig for å besvare forskningsspørsmålene. Jeg styrte samtalene med forberedte spørsmål, samtidig som jeg tilrettela for å følge intervjupersonenes tråder. Metoden sikrer tematisk fokus i samtalen, samtidig som fleksibiliteten i samtalen bevares (Hatch, 2002). Målsettingen ved disse kvalitative intervjuene var ”å avdekke meningsstrukturene deltakerne bruker for å organisere sine erfaringer og gjøre sine verdener forståelige” (Hatch, 2002, s 91, fritt oversatt).

Til grunn for denne undersøkelsen ligger et syn på virkeligheten som sosialt konstruert. Det vil si at hvordan vi ser verden rundt oss, oppfatter oss selv og andre, mener jeg er subjektivt og foranderlig. I et konstruktivistisk perspektiv er kunnskapen denne undersøkelsen genererer resultat av møtet mellom spesifikke mennesker, i spesifikke kontekster (geografisk, kulturelt og historisk). Studien er imidlertid ikke plassert innenfor en ”strengt” relativistisk tradisjon men basert på det syn at intervjupersonene har en positiv hensikt, et ønske om å formidle ærlig om ”deres opplevde virkelighet”. I dette lys produseres også en form for objektiv kunnskap, ikke utelukkende betinget av konteksten den produseres i. Videre ligger det også et kritisk kunnskapssyn til grunn. Det vil si at individers (og grupper) situasjon og muligheter ikke kan forstås uavhengig av politiske, kulturelle og ideologiske maktforhold i samfunnet.

## ”Beste praksis”-forskning

Denne undersøkelsen har som mål å identifisere og analysere eksempler fra praksisfeltet der både profesjonelle og brukere definerer arbeidet som godt. De Boer og Coady (2007) betegnet denne tilnærmingsmåten som forskning på suksesshistorier. Jones, Cooper og Ferguson (2008) brukte begrepet ”beste-praksis” som kjennetegn på forskning legger til grunn positive eksempler fra praksis. Dale og Solberg (2008) valgte å benytte begrepet ”god praksis” fremfor ”beste praksis”. Forskerne argumenterte at ”beste praksis” sprang ut av en evidensbasert tenkemåte. Slik jeg tolker forskerne, ønsket de med dette å distansere seg fra en positivistisk tenkning, det vil si troen på at det er mulig å identifisere ”riktig” praksis gjennom

vitenskapelige metoder. Det er imidlertid svært ulikt hva som legges i begrepet "evidens" (Chaffin & Friedrich, 2004; Ekeland, 1999). Ferguson (2008) argumenterte at forskningen må møte krav fra sentrale myndigheter om at sosialt arbeids praksis skal være basert på kunnskap om "hva som virker" (evidens). I hans syn kan "beste-praksis" forskning bidra med denne typen kunnskap, gjennom å gi kompelekse og nyanserte eksempler på hva som kan sies å være "best".

Slik jeg forstår Jones, Cooper og Ferguson (2008) legger deres "beste praksis"-perspektiv til grunn en rekke kriterier for hva som kjennetegner god praksis. Denne undersøkelsen har et mer åpent og spørrende utgangspunkt. Studien har ikke til hensikt å gi et svar på hva som er "beviselig best" praksis. Imidlertid er det mange likhetstegn mellom Jones, Cooper og Fergusons (2008) beskrivelser av "beste praksis" som metodisk tilnærming til praksisfeltet, og denne undersøkelsen. Hensikten er i tråd med deres tenkning, da det er å gi et bilde av "hva som skjer" i møter mellom brukere og profesjonelle i sosialt arbeid, for å utvide forståelsen av ferdighetene, styrkene og dynamikken i disse praksisene og relasjonene. Jeg støtter meg også til deres argumenter om at beste praksis bør ha et kritisk teoretisk fundament. Det vil si en forståelse av at det foreligger strukturelle barrierer for god praksis (som for eksempel ressurser, lovgiving, maktforhold, diskriminering). Kritisk teori bidrar til det ikke ensidig fokuseres på aktørene (agency, Ferguson, 2003). Denne undersøkelsens "beste-praksis"-tilnærming kan på denne måten sies å være en av dens begrensninger.

## Egen posisjon

Flere forskere hevder det er av avgjørende betydning at "forskeren" gjør egen posisjon kjent for leseren (Braun & Clarke, 2006; Hatch, 2002; 2001). Undertegnede er en hvit, norsk, høyere utdannet, middelklasse kvinne. Jeg er oppvokst i Tromsø (med tilhørende nord-norsk dialekt), men har bodd i Bergen i 19 år (med vestlandsk etternavn) og i Botswana og Frankrike i to og ett år. Med min sosiale og kulturelle bakgrunn, kjønn og etnisitet følger det visse referanserammer. Verden ser annerledes ut med mine øyne enn for en med ulik historie. Min bakgrunn og sosiale posisjon viser seg også i mitt ytre, i hvordan jeg fremstår og fører meg (klær, sosiolekt m.m.), som nødvendigvis vekker visse forforestillinger hos dem jeg møter. I forhold til mitt faglige ståsted er det to år i barnevernets førstelinjetjeneste og åtte år med etniske minoritetsbarn på institusjon. Jeg er altså ikke nøytral i forhold til tema masteroppgaven berører. I alle faser av undersøkelsen har jeg brukt meg selv som verktøy.

Spørsmålene som er stilt, informasjonen intervjupersonene har gitt meg, og vurderingene og beslutningene som er tatt, er preget av min spesifikke posisjon.

Å bruke seg selv i forskningsprosessen har både ulemper og fordeler. På den ene siden kan egen bias ha medført at viktige data er blitt oversett eller forhastede konklusjoner er foretatt. På den annen side kan min bakgrunn være en ressurs (for eksempel kan kompetansen ha hevet kvaliteten på intervjuene og bidratt til økt sensitivitet i forhold til kompleksiteten i temaene). Hvorvidt en forskers bakgrunn samlet sett representerer en ressurs eller enn en hemsko, avhenger av høy grad av refleksivitet i forhold til disse spørsmålene gjennom hele forskningsprosessen (Kvale, 2001) Dette har jeg søkt å tilstrebe gjennom denne skriftlige fremstillingen.

Et annet sentralt poeng med hensyn til egen posisjon, er maktrelasjonen i forhold til intervjupersonene. I møte med både saksbehandlere og foreldre kan relasjonen sies å være asymmetrisk. Dette kanskje først og fremst i kraft av rollene vi inngikk i, henholdsvis som intervjuer og intervjuperson, der jeg hadde et styrende ansvar i samtalene (Kvale, 2001). I relasjon til foreldrene kan asymmetri videre relateres til ujevnhet i kompetanse (språklig og faglig), i kraft av min posisjon som majoritetsrepresentant, samt at jeg for noen fremsto forbundet med barnevernet (fordi jeg kom i kontakt med foreldrene gjennom saksbehandlerne). Saksbehandlerne på den annen side kan ha fått opplevelsen av å bli ”satt under lupen” som fagperson når jeg stilte mine spørsmål. Dette er forhold jeg har hatt høy bevissthet om i kontakt med intervjupersonene, ved at det blant annet har hatt betydning for hvordan jeg stilte spørsmål.

## Begrensninger

Analysene synliggjør tema knyttet til forskningsspørsmålene som de fremkom i intervjuene (blant annet knyttet til saksbehandlerne fremgangsmåter). En sentral begrensning er at disse funnene ikke gir kunnskap om hvilke fremgangsmåter saksbehandlerne faktisk benyttet, men om hva saksbehandlere og foreldre sa (til meg, på det aktuelle tidspunktet) at saksbehandlerne gjorde. Begrensningen kan medføre at sentrale aspekter ved samarbeidet ikke blir beskrevet, som eksempelvis betydningen av nonverbal kommunikasjon. Andre metoder, som observasjon, kunne gitt en annen type kunnskap.

Undersøkelsen er også basert utelukkende på de voksnes erfaringer. En sentral aktør i barnevernets arbeid er således ikke gitt anledning til å bidra med sine erfaringer. Undersøkelsen sier derfor ingenting om hvorvidt det fra barnas perspektiv har vært en god relasjon, samt hvorvidt de voksnes måter å forholde seg til hverandre på er blitt opplevd som et gode av barnet. Konsekvensene av denne begrensningen er i verste fall at forhold av stor betydning for barnet ikke kom frem. Strandbu (2001) hevdet imidlertid at det kan anses som sannsynlig at det er sammenheng mellom foreldrenes opplevelse av å ha fått hjelp eller ikke, og hvorvidt barna har hatt utbytte av kontakten eller ikke.

### Etiske dimensjoner

Informert samtykke er en sentral verdi i forskningen. Med informert samtykke menes: ”Informantenes rett til å vite at de blir forsket på, rett til å bli informert om studiets natur, samt rett til å vite at de kan trekke samtykket på hvilket som helst tidspunkt i prosessen.” (Ryan sitert i Silverman (2006 , s. 324)). Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste (NSD, 2011) problematiserer frivillighet knyttet til samtykke når intervjupersonen står i et avhengighetsforhold, som eksempelvis lege-pasient. Prosjektet ble meldt til NSD (Norsk Samfunnsvitenskapelige Datatjeneste), med vedlagt utformet informasjonsskriv til informanter og intervjuguide, som ble godkjent i november 2009 (vedlegg nr. 5). Rekrutterer man intervjupersoner gjennom barnevernets ansatte kan det tenkes at det fremstår uklart for klienten hvem som kommer med forespørselen, og hvilke konsekvenser et eventuelt avslag kan få. For å følge frivillighetsprinsippet ble emnet drøftet i samtaler med barnevernsarbeiderne. Jeg vektla at foreldrene ikke skulle presses, samt at de skulle bli oppfordret til å ta kontakt med intervjuer direkte (og dermed kunne velge å ikke å gjøre det). Foreldrene ble, med ett unntak, intervjuet før deres respektive saksbehandler. Dette for å informere grundig om undersøkelsen og implikasjonene av samtykket (samtykket fritok i realiteten saksbehandlerne fra taushetsplikten). Det kan imidlertid stilles spørsmål ved hvorvidt informasjonen ble forstått, dette særlig med hensyn til at de foresatte ikke har norsk som morsmål, samt at kunnskapen om de ulike systemene kan være mangelfull, (for eksempel skillet mellom barnevernet og universitetet). I intervjuene ble foreldrenes forståelse for disse spørsmålene sjekket ut på ulike måter, samt at taushetsplikt og anonymisering i forhold til barnevernet ble ettertrykkelig understreket. For å unngå uklarheter med hensyn til min rolle kunne foreldrene burde blitt rekrutterte gjennom andre kanaler enn barnevernet. Imidlertid er det god grunn til å tro at rekruttering av denne gruppen foresatte (med etnisk

minoritetsbakgrunn) ville blitt vanskelig uten barnevernsarbeidernes aktive rolle. Da ville ikke disse stemmene blitt hørt, og kunnskap om deres erfaringer ikke kommet frem.

Taushetsplikten ble også sterkt vektlagt. Intervjupersonene visste at jeg skulle snakke med ”den andre”, og det var viktig for meg å ikke gi informasjon på tvers. Dette ble tematisert i samtalene. Jeg understreket at jeg ikke på noen måte ville avsløre noen av opplysningene som kom frem i intervjuene for den andre. Også spørsmål knyttet til lagring av intervjudata har sammenheng med taushetsplikten. Under datainnsamlingen er taushetsplikten blitt ivaretatt ved sikker oppbevaring av notater og båndopptak. Alle data er blitt anonymisert. Det vil si at ingen navn er gjengitt i teksten. Lydfilene vil bli slettet når rapporten er ferdigstilt og godkjent.

Flere av saksbehandlerne jeg var i kontakt med sa de hadde kvaler med hensyn til belastningene deltakelse i undersøkelsen kunne medføre for foreldrene. I barnevernfaglig kontekst er mange foreldre særlig sårbare med hensyn til livsbelastninger. Det etiske spørsmålet som kan stilles, er hvorvidt verdien forskningen kan ha for feltet (et gode for minoritetsgruppen som helhet), kan gjøre opp for de belastninger enkelte forelder utsettes for. Denne undersøkelsen har fokus på samarbeid som fungerer, noe som kan ha bidratt til intervjupersonene opplevde prosessen mindre belastende enn i andre tilfeller der problematiske faktorer er gjenstand for utforsking. En mor sa hun var glad for at noen endelig var interessert i hennes meninger: *”Siden jeg kom til Norge [...]har aldri noen som deg kommet til meg og spurt ’Hva tenker du om barnevernet’?”*.

Det største etiske dilemmaet stod jeg ovenfor ved presentasjonen av funnene. Det var viktig å gjøre en avveining i forhold til troverdige analyser og ansvaret for å unngå skade (Miles & Huberman, 1994). Det er svært viktig for meg at informasjonen som ble gitt ikke fikk negative konsekvenser for deltakernes videre samarbeid. Utvalget så lite at problemstillingene som kom frem gjennom sitatene var lett gjenkjennelige. I forhold til troverdigheten i funnpresentasjonen syntes det videre nødvendig å gi en del informasjon, om foreldrenes bakgrunn og situasjon i presentasjon av dataene. Jeg har valgt å foreta en del pragmatiske valg i forsøket på å både ivareta deltakernes konfidensialitet, grundig presentasjon av dataen og troverdige analyser. Fordelen i denne undersøkelsen har vært fokuset på de gode erfaringene. Det vil si at de fleste sitatene omtaler positive kvaliteter ved den andres person, måter å gjøre ting på osv. Har jeg vært i tvil om informasjonen var gjenkjennelig og skadelig, har jeg valgt

denne vekk. En måte å møte dette etiske dilemmaet på, kunne vært å la intervjupersonene selv vurdere analysene. Som Miles og Huberman (1994) påpeker, kan informantgjennomgang sikre at anonymiteten er ivaretatt, samt gi et korrektiv til forskerens tolkninger. En slik gjennomgang ble vurdert for ressurskrevende i forhold til tiden jeg hadde til disposisjon.

### **Kvalitet: Troverdighet, pålitelighet og overføringsverdi**

Det er ulike oppfatninger om hvorvidt det er mulig, og hensiktsmessig, å formulere universelle kriterier for kvalitet i kvalitativ forskning (Merrick, 1999; Miles & Huberman, 1994; Silverman, 2006). Imidlertid synes det å herske stor grad av enighet om at kvalitet henger nøye sammen med at forskerens stiller kritiske spørsmål gjennom hele prosessen. Mine kritiske spørsmål i denne undersøkelsen har hatt troverdighet og pålitelighet som sentrale målsettinger. Troverdighet/pålitelighet handler om hvorvidt resultatene i undersøkelsen kan stoles på. Mulige kilder til bias i denne undersøkelsen kan ha sin basis i mine forutinntatte meninger, som kan ha påvirket både datainnsamlingen, analysene og tolkningene. Jeg har tilstrebet stor grad av systematikk i arbeidet for møte denne utfordringen. Spørsmålene i intervjuguiden var blant annet utformet med den hensikt å være åpne og utforskende, ikke tendensiøse. Dette for å unngå at intervjupersonene ga svar det trodde jeg ønsket (Kvale, 2001). I forhold til analysen har jeg latt andre vurdere mine tolkninger (peer reviewing, Miles & Huberman, 1994). Blant disse både akademikere og barnevernsarbeidere. Tilbakemeldingene mener jeg både har korrigert og beriket mine analyser, samt bidratt til større troverdighet i undersøkelsen. Jeg har også kontinuerlig reflektert rundt egen posisjon og hvordan denne påvirker mine handlinger, spørsmål og tolkninger. Slik refleksivitet kan sies å være avgjørende for kvaliteten i kvalitative undersøkelser (Kvale, 2001; Merrick, 1999).

Et viktig spørsmål i forhold til troverdigheten er hvorvidt utvalget faktisk treffer, om relasjonene kan sies å være gode. Utvalget ble plukket med utgangspunkt i saksbehandlernes vurderinger av hva de mente var gode arbeidsrelasjoner. I intervjuene ble foreldrene eksplisitt bedt om å kategorisere arbeidsrelasjonen som enten ”godt, ok eller dårlig”. Fire av foreldrene svarte at forholdet var ”godt” (”veldig godt” ble det også presisert), en svarte at forholdet var ”ok” (og begrunnet dette med konsekvensene ved barnevernets inngripen også var negative for familien som helhet). I et av intervjuene ble ikke spørsmålet stilt, av ulike grunner, men intervjupersonen beskrev saksbehandler i positive ordelag. Saksbehandlerne, på sin side, fastholdt også i intervjuene at arbeidsrelasjonen til foreldrene var god.

Troverdigheten i en undersøkelse hviler således på pålitelige resultater. Men grad av troverdighet i kvalitativ forskning vurderes også ut fra hvorvidt undersøkelsen har overføringsverdi. Det vil si hvorvidt kunnskapen generert fra denne spesifikke situasjonen eller populasjonen (disse arbeidsrelasjonene) også kan gjelde for andre situasjoner og populasjoner (barnevernet generelt, Kvale, 2001). Intervjupersonene i denne undersøkelsen var først og fremst kvinner. En begrensning i forhold til overføringsverdi kan være hvorvidt kunnskapen er relevant også i kontakt med fedre i barnevernet. Her diskuteres mine analysers overføringsverdi gjennom teksten. Jeg har søkt å legge til rette for at leseren selv skal kunne vurdere kvaliteten og overføringsverdien av kunnskapen undersøkelsen genererer. Dette gjennom f.eks. å gjøre grundig rede for fremgangsmåter, teoretisk posisjon, datagrunnlagene analysene hviler på (tykke nok beskrivelser), etiske vurderinger underveis. Studiens troverdighet hviler således også på denne forskningsrapportens utforming.



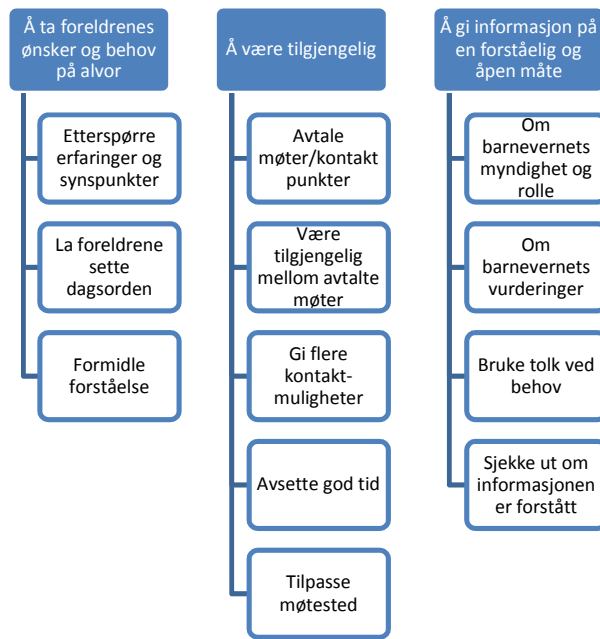
## PRESENTASJON AV FUNN

To tema var fremtredende i datamaterialet med hensyn til å beskrive gode arbeidsrelasjoner i det flerkulturelle barnevernet. For det første saksbehandlernes fremgangsmåter, og for det andre, betydningen av kulturelle forskjeller. Fremgangsmåte refererer her til saksbehandlernes måter å gå frem på under utførelsen av arbeidet, fra kommunikasjon til praktisk tilrettelegging. I det følgende vil fremgangsmåter bli beskrevet først, deretter betydningen av kulturelle forskjeller. Funnene vil bli drøftet opp mot aktuell teori og forskning fortløpende i teksten.

Utvalget bestod av to typer intervjupersoner: saksbehandlere og foreldre. Begrepet ”intervjupersonene” refererer til gruppen som helhet, mens begrepene ”foreldrene” og ”saksbehandlerne” refererer til den enkelte undergruppe.

### Saksbehandlernes tre fremgangsmåter

Tre overordnede tema var særlig fremtredende i foreldre og saksbehandleres beskrivelser av saksbehandlernes fremgangsmåter. For det første var de knyttet til hvordan saksbehandlerne møtte foreldrenes behov og ønsker. Dernest til hvordan de strukturerte samhandlingen, og sist til hvordan de formidlet informasjon. Videre ble en rekke undertema identifisert i tilknytning til disse overordnede tema. Overordnede fremgangsmåter og tilhørende undertema kan illustreres på følgende måte i figur 3:



Figur 3. "Saksbehandlerens fremgangsmåter"

### Å ta foreldrenes ønsker og behov på alvor

Foreldrene fortalte i intervjuene at saksbehandlerne lyttet til deres behov og ønsker.

Saksbehandlerne på sin side sa at det var viktig for dem å kjenne til foreldrenes synspunkter.

Imidlertid sa både foreldre og saksbehandlere at saksbehandlerne tidvis tok beslutninger og la planer som stod i motsetning til foreldrenes behov og ønsker. En mor, som hadde kjent saksbehandleren i flere år, sa følgende: *"Jeg liker at hun er flink å spørre om jeg er enig. Det er ikke bare [barnevernet] som bestemmer, men de spør meg om det er ok for meg. Men jeg vet at kanskje noen ganger, selv om jeg sier at jeg er uenig, vil de bestemme det allikevel."*

Data tyder på at det å bli tatt på alvor ikke handlet om at saksbehandlerne gjorde som foreldrene ville til enhver tid, men om at saksbehandlerne etterspurte foreldrenes vurderinger, var lydhøre ovenfor det foreldrene var opptatt av, og ga forståelse for deres opplevelse.

### Etterspørre foreldrenes erfaringer og synspunkter

Foreldrene fortalte at saksbehandlerne stilte dem spørsmål. Spørsmålene handlet på den ene siden om hvordan det gikk med barna og familien generelt (f.eks. hverdagen, skole, økonomi, spesielle hendelser) og på den andre siden deres synspunkter og ønsker (f.eks. syn på barnas behov og hjelpetiltakene). En mor som var alene med tre barn, uten annen familie i Norge, sa

følgende: *"Så spør [saksbehandler] [...]hva jeg synes om familien, om hva jeg vil, hvordan det er med guttene, med jentene, hvordan de reagerer. [...] Det er positivt at hun spør om de tingene."* Slik jeg forstod denne forelderen, oppfattet hun spørsmålene som tegn på at saksbehandlerne var engasjert i familiene på en positiv måte. Dette kan blant annet forstås i relasjon til at hun var alene med ansvaret for barna. Moren sa videre: *"Av og til er jeg litt sliten, men det hjelper å snakke mye, om problemene og det som er vanskelig."* Saksbehandlerens interesse synes å ha blitt opplevd som støttende, noen å dele bekymringer, gleder og tidvis ansvaret med.

Saksbehandlerne sa de stilte spørsmål for å få konkret informasjon, men også for å vise at de ønsket å få en forståelse for kompleksiteten i familienes livssituasjon. En saksbehandler fortalte: *"Gjennom små ting i samtalen merker hun at jeg [...] har satt meg inn i hvordan livet leves i hverdagen med tre små barn 'Hvordan henger det sammen? Hvordan fikk du det til å gå opp?'"* Saksbehandlerne spørrende og interesserte væremåte kan således ha ført til at de fikk mye informasjon, om familien som helhet og foreldrene spesielt. Det er nærliggende å tro at det brede informasjonsgrunnlaget bidro til et nyansert bilde av foreldrene, at foreldrene fremstod som komplekse og mangesidige personer for saksbehandlerne. Funnene sier ikke noe om hvorvidt saksbehandlerne syn på foreldrene hadde forandret seg over tid. Imidlertid er det grunn til å tro at stereotype forestillinger saksbehandleren kan ha hatt innledningsvis, var blitt utfordret som følge av saksbehandlerne spørrende fremgangsmåte. I Johanssons (1992) analyser av byråkratiske organisasjoner betegnes dette som en bevegelse fra depersonifisering (stereotypisering) til repersonalisering (nærhet). Den personlige kontakten i disse sakene kan ha bidratt til at saksbehandlerne fikk en god forståelse for familiens situasjon, og følgelig for hvilke tiltak som kunne bidra til ønsket endring. Med tanke på at saksbehandlere kan bli stilt ovenfor andre utfordringer i arbeidet med etniske minoritetsfamilier enn i majoritetsfamilier (de passer ikke inn i de administrative kategoriene), kan denne personlige kontakten være av særlig avgjørende betydning, ut fra av Johanssons (1992) analyser.

Foreldrene fortalte videre at saksbehandlerne kom med forslag til tiltak, fremgangsmåter og løsninger, men spurte foreldrene om de var enige før disse ble iverksatt. En mor, som selv hadde erfaring fra arbeid med barn og var under videregående utdanning, sa følgende om dette: *"[Saksbehandler spør meg]: 'Vil du ha slik hjelp? Hvis du ikke synes det er riktig, så må du gi beskjed.' Det betyr at [barnevernet] ikke sier at jeg må ta imot sånn hjelp, det er*

*mitt valg hva jeg tenker passer godt for familien. Og det er veldig viktig.*” Saksbehandlerens spørrende tilnærming opplevde denne moren, slik jeg forstod henne, som tegn på at hennes vurderinger ble anerkjente. Videre sa moren: *”Vi jobbet sammen.”*

Interaksjonsmessig synes det å ha en spørrende fremgangsmåte å spille en rolle i forhold til det å anerkjenne foreldrenes kompetanse. Saksbehandlerne formidlet implisitt at foreldrenes kunnskap om barnet og familiens situasjon ble verdsatt. Dette synes å ha blitt oppfattet av foreldrene, som sitatene over synliggjør. Kunnskapsmessig asymmetri mellom foreldre og saksbehandlere kan gi en opplevelse av avmakt hos foreldrene (Christiansen, 2003). Ved å signalisere at foreldrenes kunnskap var verdifull, ble foreldrene definert som sentrale bidragsyttere i barnevernssaken. Saksbehandlerne kan således ha bidratt til at foreldrene opplevde ”empowerment” i møtet. En følelse av å være sentrale aktører i egen sak, og følgelig i eget liv, kan defineres som et mål i seg selv i sosialt arbeid.

### **La foreldrene sette dagsorden**

Saksbehandlerne sa de lot foreldrene sette dagsorden, ved at problemstillinger foreldrene var opptatt av ble gitt plass i samtalen. Ikke alltid hadde disse problemstillingene direkte sammenheng med barnas situasjon, d.v.s. barnevernets hovedanliggende, men saksbehandlerne tok seg allikevel tid til å lytte, gi råd og praktisk hjelp. En saksbehandler hadde fulgt den aktuelle familien over tid. Når hun kom inn i saken sa hun at barnevernet var bekymret for samspillet mellom foreldre og barn i familien. Samtidig så saksbehandleren at forelderen hadde mange praktiske utfordringer i hverdagen knyttet til bolig, økonomi osv. Disse utfordringene sa hun var av en så stor belastning for mor, at hun som konsekvens hadde lite energi til barna. Hun sa følgende om dette: *”Jeg brukte mesteparten av det første året på henne. For å hjelpe henne å organisere, og tok for meg problemstillingene sammen med henne. Og etter hvert som hun så at jeg klarte å få endringer på ting, [...] så tok hun opp flere og flere ting, og til slutt så kom vi frem til at hun slet med grensesetting av ungene.”* Slik jeg forstod denne saksbehandleren var det for det første viktig å ta tak i de praktiske utfordringene for å minke mors belastninger. For det andre fikk hun vist at hun tok mor på alvor, og kunne bidra til positive endringer for familien. Saksbehandleren sa hun trodde mor fikk tillit til henne som profesjonell helper som følge av dette: *”Jeg tror egentlig det er der mye av grunnlaget for at hun har en veldig tillit til meg [ble lagt].”* Denne saksbehandlerens beskrivelser tydeliggjør kompleksiteten i det å skape gode arbeidsrelasjoner i barnevernet.

Tillit bygges over tid, og handler om mye mer enn å følge prosedyrer og retningslinjer. Dersom saksbehandleren hadde hatt ensidig fokus på samspillet mellom mor og barn den første tiden, samt fortløpende i samarbeidet, kunne arbeidsrelasjonen utviklet seg veldig annerledes. Saksbehandleren sa følgende om konsekvensene av å endre fremgangsmåte: *”Hvis jeg bare kommer der og tar opp det som er bra og dårlig med barna hennes, så tror jeg at hun vil slutte å høre på meg på sikt.”*

Foreldrene fortalte at saksbehandleren var en de kunne snakke med om det som opptok dem, og som de kunne gå til med praktiske utfordringer. En mor var aleneforsørger, under utdanning og hadde bodd i Norge store deler av sitt liv. Hun fortalte at hun ofte fikk brev fra offentlige etater som hun hadde vansker med å forstå innholdet i, og disse tok hun gjerne med til sin saksbehandler. Om dette sa hun: *”Hvis det er noe som forvirrer meg i mitt privatliv så tar jeg det opp med henne.”* Slik jeg forstod forelderen var det svært viktig at saksbehandleren møtte henne på dette i samtale, fordi hun ikke hadde andre i sitt nettverk å spørre om råd. Et viktig argument for å bistå foreldrene med ting de er opptatt av, kan være at det bidrar til felles fokus i samtalen. Har foreldrene presserende bekymringer, i forhold til økonomi eksempelvis, kan det være nødvendig å bruke tid på dette (som for forelderen kan være akutt), før samtalen kan fokusere på barnevernets tiltak opp imot barnet (som for forelderen kan oppleves viktig i et mer langsiktig perspektiv). Å adressere spørsmål foreldrene er opptatt kan således være nødvendig for ”å rydde plass til” saksbehandlerens agenda.

Effektivitetshensyn legger imidlertid begrensninger på hva samtaler i barnevernet kan dreie seg om. Foreldrene i denne undersøkelsen opplevde allikevel, som sitatene viser, å kunne ta opp spørsmål av mer privat karakter. Det kan argumenteres at dette er på siden av barnevernets ansvarsområde, at disse spørsmålene skulle vært henvist til andre etater. I så måte, er oppgavene lite effektive i forhold til organisasjonens mål. Men det er ulike syn på hva som bør være barnevernets oppgave i velferdsstaten. Andenæs (2004) kritiserte barnevernets snevre fokus på samspillet mellom foreldre og barn. Hun argumenterte at klientgruppen i stor grad er marginalisert i forhold til sosioøkonomiske kår, og følgelig barnas vansker kan forstås i lys av fattigdomsrelaterte faktorer. Med tanke på at etniske minoritetsbarn står i en særskilt vanskelig stilling i dette henseende, kan saksbehandlerne i denne undersøkelsen sies å imøtekomme disse familienes ”egentlige” problemer.

Det er saksbehandlerens ansvar å holde fokus i samtalerne. Dette i forhold til den begrensede tiden man til disposisjon, men også i forhold til at det forventes av den profesjonelle at oppfølgingen holder et faglig nivå. Saksbehandlerne sa det var vanskelig å møte foreldrene på alle deres behov. En sa hun så at forelderen hadde store behov for råd og veiledning som hun ikke kunne imøtekomme: *"Så jeg har jo tenkt at hun hadde trengt en [annen] voksen å forholde seg til."* En annen saksbehandler fortalte også at tiden satte begrensninger for hva hun kunne hjelpe med: *"Det kan ikke være for tidkrevende, så det er jeg veldig klar på. Jeg skal hjelpe og jeg skal se over, selvfølgelig. Jeg er ikke avvisende på noe vis. Men hvis det er veldig omfattende så tilbyr jeg meg heller å komme i kontakt med riktig instans."* Slik jeg forstod denne saksbehandleren snakket hun med forelderen om hva hun hadde anledning til å hjelpe med og ikke. Det kan antas at foreldrene kjenner til saksbehandlerens begrensede tid, og har forventninger til at saksbehandlerne er tydelige på hva de kan hjelpe med og ikke. Dette jamfør de implisitte rollene de ulike sosiale posisjonene har (Ørvig, 2007).

Sist siterte saksbehandleren fortsatte med å fortelle: *"Hun er veldig opptatt av å mestre selv [...] og til syvende og sist klare seg på egne ben. Dette er en dame som jeg tenker har veldig mange ressurser, hun er veldig viljesterk, hun har mestret det norske språket veldig bra, hun har tatt seg utdanning, og fått seg jobb og står i den biten."* Egelund (1997) fant at saksbehandlere konstruerer skiller mellom verdig og uverdigg trengende klienter. Denne saksbehandleren beskriver forelderen som verdigg trengende. Forelderen oppfattes å ta ansvar for sitt eget liv, å klare seg selv, å beherske språket og ta seg en utdanning. Denne typen atferd hevdet Egelund (1997) at utløste større grad av velvilje fra saksbehandlerne enn andre typer atferd.

Disse saksbehandlerne innhentet informasjon ved å stille foreldrene spørsmål, som vist tidligere. Når saksbehandlerne stiller spørsmål er det imidlertid saksbehandlerne som har styringen, som definerer hva som skal være innholdet i samtalen. Disse intervjuede saksbehandlerne har, i hvert fall tidvis og jevnlig, gitt fra seg styringsrett ved å la foreldrene være med å bestemme samtalenes innhold og fokus. Når foreldrene får sette dagsorden er det de som bestemmer innholdet. Dette kan forstås som brukermedvirkning i praksis. Dette kan vitne om at saksbehandlerne er bevisste sin strukturelle makt, og videre gjennom sin praksis styrker klientenes posisjon. Dette kan tolkes som uttrykk for et kritisk kultursyn.

Hvorvidt saksbehandlere evner å styre samtalerne (ved blant annet å avvise problemstillinger),

samtidig som foreldrene opplever å bli lyttet til, kan avhenge av flere forhold. En forutsetning er at saksbehandlerne gjenkjenner, og agerer på, problemstillinger av særlig betydning for foreldrene. Det kan på den ene siden handle om grunnleggende kommunikasjonskompetanse med hensyn til å tolke signaler. På den andre siden kan det handle om kjennskap til forelderens, f.eks. forelderens ønsker, verdier og opplevelse. Dette deltemaet må følgelig ses i sammenheng med det foregående, som handlet om at saksbehandlerne innhentet informasjon ved å stille spørsmål til foreldrene.

Saksbehandlerne sa de snakket med foreldrene om utfordringer ved det å være minoritet i Norge. At saksbehandlerne ga plass til slike spørsmål i samtalene, kan forstås som at det var erfaringer saksbehandlerne anerkjente. En saksbehandler fortalte at mor opplevde det vanskelig å få et nettverk i Norge. Hun fortalte følgende om hvordan de hadde snakket om dette: *"Det er sånn som [mor] har spurt om etter hvert: 'Hva er der dere gjør? Hvordan får man jobber i Norge? Hvor er det nordmenn finner venner?' Jo, det er på jobb. [...] Og det har jo vist seg også for [mor]. Hun fikk seg en jobb [...]. Og der begynner hun nå å få seg et nettverk, og det synes jeg er helt fantastisk. Men dette var hun veldig forundret over. For i [hjemlandet] var hun vant til at hvis man gikk på en kafé i nabolaget, så kom folk og snakket med deg. Og det gjør man ikke i Norge. Det er gjerne sånne ting vi har snakket om. Når hun har opplevd ting som hun synes er rare, så har hun tatt det opp med meg."* Slik jeg forstod denne saksbehandleren hadde hun en forståelse av at de sosiale spillereglene i Norge og forelderens hjemland var kulturelt ulike. Når forelderens spurte hvordan hun kunne få kontakt med nordmenn, valgte saksbehandleren å formidle konkret informasjon om hvordan nordmenn går frem for å få venner (gjennom jobben). Jeg tolker dette som uttrykk for et konkret kultursyn, ved at saksbehandleren formidlet kunnskap om hvordan det er i Norge (kultur som noe man har). Samtidig vurderte saksbehandleren det mulig for forelderens å tilegne seg de norske spillereglene, og kan med dette tolkes å ha lagt konstruktivistisk kunnskap til grunn (kultur som noe man kontinuerlig skaper i samspill med omgivelsene).

### Formidle forståelse

Foreldrene sa de opplevde at saksbehandlerne hadde forståelse for situasjonen de var i. En mor som fortalte at hun hadde mange bekymringer i forhold til barna sa at saksbehandleren formidlet forståelse ved å si: *"Jeg kan se at du har det tungt, du har hatt mye å tenke på."* Saksbehandlerne på sin side rapporterte at de formidlet til foreldrene at de forstod situasjonen

de var i på ulike måter. Denne forelderens respektive saksbehandler sa hun støttet forelderens på følgende måte: *"[Jeg] prøver å støtte henne i at 'det er faktisk er mye for deg. Du står i mye'. Prøve å vise henne at det forstår vi, og si 'Det handler ikke bare om deg når det er ting som er vanskelige. Det er situasjonen rundt som er veldig vanskelig'. [...]. Altså, behandle henne med respekt gjennom å si at dette er ikke er enkelt for henne."*

Slik jeg forstod intervjupersonene, jobbet saksbehandlerne aktivt med verbalt og i handling å uttrykke forståelse for foreldrenes situasjon. Det er imidlertid ingen direkte sammenheng mellom å formidle forståelse og at den andre opplever å bli forstått. Opplevd forståelse forutsetter kanskje først og fremst at den profesjonelle "responderer på det sentrale i det den andre formidler" (H. Eide & Eide, 2007, s. 14), at det "treffer". En forelder fortalte at hun en gang kom fortvilet til saksbehandlerens kontor, og opplevde å bli møtt med forståelse og støtte: *"Og hun sa til meg, 'Ikke grin. Spis maten. Det kommer til å bli bra for deg'. Det vil jeg aldri glemme. Det er situasjoner du kan være i der du faktisk trenger mennesker å snakke med. Uansett om man ikke kommer fra samme land. Du trenger faktisk riktig hjelp, og noen du tenker kan passe på deg og familien når du har det så vanskelig."* At foreldrene opplever forståelse i møte med saksbehandlerne kan tyde på at saksbehandlerne har fanget opp foreldrenes budskap, både verbalt og non-verbalt. Saksbehandlerne synes tunet inn på foreldrene, i Shulmans (1992) betydning av begrepet. Dette kan henge sammen med tidligere drøfting i forhold til betydningen av et bredt informasjonsgrunnlag.

Ved uenigheter sa saksbehandlerne at det å vise forståelse var særlig viktig. Uenighet kunne oppstå når saksbehandler og forelder ikke var samstemte i synet på barnas behov, hjelpen fra barnevernet, saksbehandlerens fremgangsmåter, osv. Da kunne samtalen bli høylytte og urolige. En saksbehandler fortalte at forelderens i samtalen kunne heve stemmen, men at hun forstod dette som uttrykk for frustrasjon. Hun ga følgende eksempel på hvordan hun møtte moren i slike situasjoner: *"Jeg roer henne ned med å si at jeg forstår det. At du i din rolle som mor ønsker å verne ditt barn har jeg full forståelse for, at du blir sint det skjønner jeg."* Å vise forståelse, som vist her, kunne ha en umiddelbart roende effekt i samtalen. En annen saksbehandler fortalte at det hadde vært høyt konfliktnivå da hun kom inn som saksbehandler. Barnevernet hadde tidligere møtt dette med tydelige beskjeder og rammer, som, ifølge henne, bidro til ytterligere konflikt. Saksbehandleren sa at hun gikk inn og jobbet målrettet med å ta forelderens på alvor ved å vise forståelse for forelderens opplevelse (i tillegg til å være tydelig på barnevernets forventninger). Raskt opplevde hun at situasjonen roet seg. *"Det bare roer seg*



*og roer seg. Man har fått et godt samarbeid, der hun tar kontakt, vi tar kontakt. Det er ikke noe krangling, det er ikke noen høye stemmer lenger.*” Dette sitatet synliggjør hvordan klienter som oppleves å kreve mye kan bli møtt med byråkratisk rigiditet (Egelund, 1997; Johansson, 1992). Rigiditeten førte i dette tilfellet til ytterligere krav og uro fra forelderen. I dette henseende kan det ”å bli forstått” være av særlig betydning i møte med byråkratiske organisasjoner hvis beslutninger kan få store konsekvenser for den enkeltes liv. At saksbehandleren ”har forstått” kan for denne forelderen ha blitt sett på som tillitvekkende, at ”saken” ville bli behandlet på en rettferdig måte.

Saksbehandlerne var opptatt av å vise forståelse for var ulike aspekter ved det å være minoritet i Norge. En saksbehandler sa hun viste forståelse ved: *”Å bekrefte at hennes opplevelse av oss som litt trauste og trege nordmenn er korrekt. Og ved gjerne å bruke litt tid på å flire av oss nordmenn, hvor rare vi egentlig faktisk er.*” En annen fortalte at forelderen beskrev sitt møte med det norske samfunnet som utfordrende som følge av fordommene både hun og barna møtte. Om dette forelderens opplevelse sa saksbehandleren: *”Hun kan nok gå på butikken uten at folk stirrer henne i senk, så fremmed i by bildet er hun ikke. Men at det ligger fordommer i det norske samfunnet, som byr på veldig mange utfordringer, det tror jeg. Jeg tror at de voksne er blitt litt mer bevisste på det og holder litt igjen, men jeg tror barn fremdeles er åpne, ærlige, ukritiske og stygge med hverandre. Og det tror jeg er vanskelig å håndtere, og jeg tror det er veldig vanskelig å se at barnet ikke tilpasser seg helt. Så jeg tror egentlig det er normale følelser hun kjenner på.*” Saksbehandleren sa videre at hun trodde det derfor var svært viktig for forelderen å bli møtte med forståelse fra saksbehandleren: *”Kanskje det er derfor [...] hun er så underernært på forståelse [...]. Hun trenger at noen forstår henne, hun møter mye motgang ellers. Jeg tror det er et savn.*” Slik jeg forstod saksbehandleren, trakk hun sammenhenger mellom diskriminerende holdninger i samfunnet, de vanskelige opplevelsene disse kan avstedkomme hos den enkelte, og intervensjonsmetodene dette krevde av henne. Dette kan i mitt syn sies å være uttrykk for en konstruktivistisk kulturforståelse, fordi saksbehandleren så på forelderens identitet og selvforståelse som konstruert i et gjensidig samspill med omgivelsene. Dette deltemaet kan også forstås i relasjon til foregående deltemaer. Å bli tatt på alvor synes å handle om en kombinasjon av tre ting: at saksbehandleren etterspurte deres erfaringer og synspunkter, lot dem sette dagsorden og at de fikk forståelse.

## Å være tilgjengelig

Foreldrene i denne undersøkelsen fortalte at deres saksbehandlere var lette å få kontakt med, samt at de satte av god nok tid i møtene. Dataanalysen gir grunn til å tro at dette ikke handlet om at disse saksbehandlerne hadde mer tid enn saksbehandlere generelt (i betydningen færre eller mindre kompliserte saker). Det handlet heller om måten saksbehandlerne strukturerte samhandlingen med foreldrene på. Begrepet struktur kan gi inntrykk av fastlåste rammer og rigiditet, at saksbehandlerne regulerte samhandlingen ved å begrense kontakten med foreldrene til avtalte møter osv. Imidlertid synes disse strukturerende fremgangsmåtene å handle om å ivareta/forene to tilsynelatende motstridende interesser: foreldrenes behov for tilgjengelighet og fleksibilitet på den ene siden, og saksbehandlerens behov for planlagte og forutsigbare arbeidsdager på den andre.

## Avtale møter/kontaktpunkter

Saksbehandlerne fortalte at de var opptatt av å gjennomføre jevnlige møter, samt at foreldrene skulle vite når neste kontakt skulle skje. En saksbehandler sa eksempelvis at hun i slutten av møtene alltid sørget for at *"[Mor skulle] vite omtrent neste gang vi skal snakkes."* En mor fortalte at hun da hun kom i kontakt med barnevernet hadde vært i en svært fortvilet situasjon med store bekymringer. Hun sa hun hadde stort behov for rask hjelp fra barnevernet. Hun sa følgende om kontakten med saksbehandleren i denne tiden: *"[Saksbehandler] var veldig flink å passe på. Vi hadde mange avtaler for å vite at det gikk fint med meg og barna mine."* Slik jeg forstod moren, oppfattet hun de avtalte møtene med saksbehandleren som bevis på at hennes sak ble jobbet med og tatt på alvor. Familien ble "passet på". For foreldre i barnevernet kan relasjonen til saksbehandleren være viktig ("min ene saksbehandler"), mens saksbehandlere har mange foreldre å forholde seg til ("en sak blant mange"). Dette gjør ifølge Johansson (1992) relasjonen asymmetrisk i et maktperspektiv. Å planlegge møter kan ha bidratt positivt ved at saksbehandlerne fremstod å prioritere disse foreldrene, som igjen reduserte den potensielle opplevelsen av maktesløshet. Her trer betydningen av å adressere maktubalansen i profesjonelle relasjoner igjen frem.

Hvor ofte møtene ble gjennomført var ulikt. Foreldrene sa det var avhengig av hvilket behov de hadde. Som en mor uttalte: *"Vi pleier å ha avtale hver måned. Men, hvis noe viktig har skjedd kan vi også ha avtale tre ganger i måneden. Det avhenger av hvor stort behov jeg har."* Imidlertid var ikke alle foreldrene opptatt av faste avtaler. En forelder fortalte at

situasjonen i familien hadde roet seg. Familien mottok hjelpetiltak, men hadde lite direkte kontakt med saksbehandleren for tiden. Da jeg spurte om hun skulle ønske de hadde flere avtaler svarte hun: *"Nei. Jeg har fått telefonnummeret til [saksbehandler] og kan ringe, men det har ikke vært behov."* Slik jeg forstod denne moren var det nok for henne å vite at saksbehandleren kunne kontaktes ved behov. Dette viser at det å være tilgjengelig ikke nødvendigvis gir mer arbeid. Imidlertid er det grunn til å tro at innholdet i kontakten (hva man snakker om når man møtes og hvordan foreldrene opplever å bli møtt) har betydning for hvorvidt de opplever saksbehandleren tilgjengelige. Dette jamfør betydningen av å bli tatt på alvor som drøftet tidligere, og betydningen av å få god informasjon som jeg vil komme tilbake til i det videre. Kontakten mellom foreldre og saksbehandlere var imidlertid ikke begrenset til avtalte møter. Intervjupersonene sa at saksbehandlerne var tilgjengelig også mellom møtene.

### Være tilgjengelig mellom avtalte møter

Foreldrene fortalte at de kunne kontakte saksbehandlerne ved behov. I disse tilfellene sa de at de fikk respons, eller beskjed om når de kunne forvente et svar. En mor som fortalte at hun tidvis hadde forespørsler til saksbehandleren som hastet, sa hun var veldig fornøyd fordi: *"Hvis hun blir 3-4 timer på møte, så får jeg beskjed [sms] på mobiltelefonen at 'jeg er på møte og jeg kan ikke ringe deg i dag. Kan jeg ringe i morgen?'"* En annen mor fortalte at hun ofte hadde behov for konkrete råd fra saksbehandlerens i forhold til samspillet med barna. På spørsmål om det tok lang tid å få tak i saksbehandleren svarte hun. *"Nei, ikke lang tid, det er noen dager. Du vet de er travle. Men [saksbehandler] prøver, noen dager, 2-3 dager. I hvert fall ikke mer enn en uke, så det er bra. Det tar ikke så lang tid."* Hva som oppleves som tilgjengelighet er således forskjellig. Imidlertid indikerer sitatene at foreldrene opplevde saksbehandlerne tilgjengelige, og at saksbehandlerne var opptatt av at foreldrene skulle oppleve dem slik. Tilgjengeligheten kan imidlertid også kan være en konsekvens av "den gode arbeidsrelasjonen". Det kan tenkes at det er mindre krevende for saksbehandlerne å sende en melding eller ringe opp igjen når kommunikasjonen er god. Når relasjonen er god og tillitsfull har gjerne også foreldrene mer forståelse for at saksbehandlere "er travle". Når de ikke får kontakt oppleves det ikke nødvendigvis som avvisning.

Saksbehandlerne på sin side sa det var en bevisst strategi å fremstå tilgjengelig for foreldrene, men at de samtidig måtte ivareta egne behov for forutsigbarhet. Følgende saksbehandlersitat

illustrerer dette: *"Jeg [har] laget meg en sånn ordning på at 'send meg en tekstmelding, så kontakter jeg deg når jeg har anledning'. Så, [...] har jeg en time til neste avtale, da ringer jeg. Jeg får styre tiden, disponerer tiden, ikke hun. Det tror jeg gir henne en positiv opplevelse også, at ikke hver gang når hun ringer [...] får til svar at [saksbehandler] er opptatt [...]. Så jeg viser meg mer tilgjengelig for mor, men faktum er egentlig at det er meg som får disponere og styre tiden."*

Det kan være vanskelig for frontlinjebyråkrater å håndtere uventede forespørsler (Johansson, 1992). Sitatet over kan forstås slik at saksbehandleren har en proaktiv tilnærming til de uforutsette hendelsene. Ved raskt å informere forelderen om når hun kan forvente et svar, avverger hun ytterligere telefoner og forstyrrelser fra denne. Videre får saksbehandleren selv bestemme tidspunkt for samtalen. Det er grunn til å tro at kvaliteten på telefonsamtalen øker når saksbehandleren får bestemme tiden. For det første fordi hun da har tid nok til å lytte til forelderen. Men, også fordi hun da kan innstille seg på forelderen, eksempelvis ved å lese igjennom journalnotater fra sist samtale. Dette jamfør Shulmans vektlegging av inntoning som ferdighet i sosialt arbeid (1992). Forelderen fortalte om relasjonen til saksbehandleren (som ble sitert over) at: *"Med en gang jeg ringer, med en gang det er noe, får jeg alltid hjelp"* Sitatene kan forstås slik at både saksbehandler og forelder opplever å kunne styre situasjonen. Dette gir grunn til å forstå brukermedvirkning slik at den ikke nødvendigvis svekker den profesjonelles styringsrett.

Saksbehandlerne fortalte at de stort sett var tilgjengelige i kontortiden. Imidlertid hadde det skjedd at de var tilgjengelige ettermiddag, ferier og/eller helg. Dette var imidlertid begrenset til helt spesielle situasjoner, der saksbehandlerne sa de hadde vurdert det særlig nødvendig. En saksbehandler sa hun hadde vurdert situasjonen i familien som kritisk en gang hun reiste på ferie, og fortalte: *"Da var jeg veldig tilgjengelig [...] Da sa jeg til familieveileder at 'jeg har ferie denne uken men bare ring', for jeg visste det var en del ting som rørte seg."*

En av saksbehandlerne fortalte at hun var tilgjengelig for forelderen på telefon til enhver tid. Tidlig i samarbeidet hadde hun opplevd svært hyppige telefoner fra forelderen i forhold til spørsmål og praktiske avklaringer. Fremfor å begrense kontakten, hadde hun stilt seg helt tilgjengelig (ettermiddag, helg, ferier osv.). Behovet for så stor grad av tilgjengelighet, sa saksbehandleren blant annet handlet om at forelderen hadde liten kunnskap om det norske systemet, og derfor ble bekymret og frustrert når det var noe som var uklart for henne. Denne

frustrasjonen, så saksbehandleren, fikk negative konsekvenser for barna, og at det derfor var det viktig å komme med avklaringer raskt. Saksbehandleren sa det var uvanlig å være så tilgjengelig som saksbehandler og sa følgende: *"Jeg ser at jeg ikke kunne vært så fleksibel med alle. Jeg må jo vurdere, men det har ikke vært behovet [hos andre]. Skal man kunne hjelpe, så må man møte dem der de trenger hjelpen."* Slik jeg forstod saksbehandleren, la hun kunnskap om denne forelderens situasjon som minoritet til grunn, og tilpasset tjenestene i forhold til dennes særskilte behov. Dette kan tolkes som uttrykk for et konstruktivistisk kultursyn. Saksbehandleren sa videre at barnevernets praksiser ikke alltid møtte klientenes behov. Hun sa: *"Vi kan endelig ha så mange systemer vi vil vi, men det er ikke alle som passer inn i det."* Dette kan tolkes som et kritisk kultursyn. Saksbehandleren formidler et kritisk blikk på "systemet", i betydningen av at det kan marginalisere dem "som ikke passer inn".

Saksbehandleren fortalte videre at hun mente tilgjengeligheten hadde hatt positiv effekt, for det hadde resultert i færre og færre henvendelser over tid: *"Det siste halvåret, nå tar hun nesten ikke kontakt på telefonen."* At henvendelsene avtok over tid kan forstås som uttrykk for at tilgjengelighet i seg selv ga forelderens trygghet. Kontakt med saksbehandleren kan også ha gitt forelderens mer kunnskap om barnevernet, og tillit til at saken "ble ivarettatt", og som følge ble frustrasjonsnivået senket.

### Gi flere kontaktmuligheter

For å fremstå tilgjengelige for foreldrene la også saksbehandlerne til rette for flere kontaktmuligheter. Intervjupersonene fortalte at telefonen var hyppig brukt for å få kontakt med hverandre. Foreldrene refererte til at de ringte saksbehandlerens kontortelefon, men og på mobil. En mor som fortalte at hun opplevde utfordringer som følge av diskriminerende holdninger i nærmiljøet sa: *"Hvis det er noe jeg ikke kan takle, så ringer jeg henne."* (for 6 tid). En annen mor, som fortalte at hun hadde lite nettverk, sa: *"Ringe [til barnevernskontoret], det har jeg gjort mange ganger."* Tekstmeldinger på mobiltelefon ble også benyttet. Dette var, ifølge saksbehandlerne som brukte det, et særlig godt verktøy i kontakt med etniske minoritetsforeldre som snakket lite norsk. **Sitat** Via sms kunne konkrete spørsmål avklares, beskjeder bli gitt eller møter avtales raskt og effektivt. En saksbehandler sa at forelderens opplevde det å bruke sms positivt: *"Mor liker det veldig godt. Hun sender meg en tekstmelding."* Dette deltemaet henger på mange måter sammen med det foregående. Ved å

utvide antall kontaktmulighetene synes saksbehandlerne å ha senket terskelen for å ta kontakt, både for seg selv og foreldrene.

I forhold til foreldre med lite norskkunnskap kan denne fremgangsmåten være særlig hensiktsmessig. Å snakke i telefonen kan være en stor utfordring når språket ikke er flytende. Terskelen for å sende en sms er gjerne lavere. I dette perspektivet kan slike ulike kontaktmuligheter bidra til at etniske minoriteter får samme muligheter som majoriteten i kontakten med barnevernet. I så måte er praksisen uttrykk for en forståelse for at minoriteter marginaliseres i møte med et hjelpeapparat hvis praksiser først og fremst er utformet med tanke på majoritetens behov. Dette kan tolkes som uttrykk for et kritisk kultursyn. For at denne praksisen skal kunne sies å være strukturelt forankret, må mobiltelefon være tilgjengelig på arbeidsplassen. Saksbehandlerne i denne undersøkelsen opplyste at de måtte bruke privat mobil i noen tilfeller. Dette kan forstås som uttrykk for at saksbehandlerne ”gjorde mer” enn det som er forventet av dem formelt sett. At saksbehandlerne strakk profesjonelle grenser (gjorde mer) var et av kjennetegnene ved saksbehandlernes fremgangsmåter i De Boer og Coadys (2007) studie av gode arbeidsrelasjoner i Canada.

En saksbehandler sa at hun kontaktet forelderen på epost, gjennom tolken: *”Jeg sender gjerne mail [til] tolken, ’kan du høre med mor...’.*” Tolken kontaktet videre forelderen på telefon, fikk svar på forespørselen, for deretter å besvare eposten. Dette kan bli sett på som eksempel på hvordan alternative kontaktmuligheter kan benyttes for å adressere utfordringer knyttet til det å bruke tolk. Dette forutsetter imidlertid fleksibilitet hos tolken, noe som vil bli ytterligere drøftet senere.

### Avsette god tid i møtene

Foreldrene sa de opplevde at saksbehandlerne avsatte god tid til møtene med dem. Som en forelder sa: *”Den viktigste tingen jeg beundrer [saksbehandler] for, er at hun har god tid.”* Saksbehandlerne på sin side sa at det å sette av god tid i seg selv var en bevisst strategi for å vise at de tok foreldrenes behov og ønsker på alvor og for å møte språklige utfordringer. Foreldrene brukte lengre tid på å forklare seg enn etnisk norske foreldre, og saksbehandlerne brukte ekstra tid til å forklare sine synspunkter for å sikre forståelse. Som en saksbehandler sa: *”Når jeg må bruke mer energi på å forklare og fortelle, så går det litt mer tid.”* En annen sa: *”Når vi for eksempel skal fylle ut skjema tar det ekstremt lang tid. Fordi at du må forklare*

*ting som du tror er en selvfølge. Men det går bra når du bruker tid på det.*” Kriz og Skivenes (Kriz & Skivenes, 2009, 2010b) fant at arbeidet med etniske minoritetsfamilier i barnevernet tar mer tid enn arbeidet med majoriteten, som følge av kulturelle og språklige utfordringer. Hvor lang tid man som saksbehandler bør sette av, kan imidlertid ikke måles i timer eller minutter. Hvorvidt noen tar seg ”god tid” er imidlertid en subjektiv opplevelse. Det handler kanskje helst om hvorvidt både innholdet og formen i samtalen møter deltakernes forventninger. At saksbehandlerne hadde god tid må således ses i sammenheng med de andre dimensjonene.

Dale og Hennum (2008) fant at det å ha god nok tid, også var en viktig betingelse for god praksis i saker med vold og overgrep i barnevernet. Forskerne hevdet det var særlig viktig å ha tid til å bygge relasjoner til familiene og sentrale samarbeidspartnere, som grunnlag for å gjøre grundige vurderinger. Funnene i denne undersøkelsen kan således sies å ha gyldighet også i barnevernet i alminnelighet.

### **Tilpasse møtested**

Intervjupersonene fortalte at de møttes på saksbehandlerens kontor og hjemme hos familien. En saksbehandler sa følgende om grunnen til at hun som valgte hjemmebesøk som møtearena med denne forelderen: *”Hun er veldig komfortabel i sitt eget hjem, sånn at der får jeg absolutt mest [informasjon].”* At forelderen var komfortabel mente saksbehandleren gjorde at forelderen slappet av og delte informasjon. I så måte kan hjemmebesøk sies å øke informasjonsgrunnlaget, og følgelig saksbehandlerens forutsetninger for både innlevelse i forelderens situasjon og tilpassede intervensjonstiltak. At forelderen er mest komfortabel i sitt eget hjem kan også ha handlet om at det var en arena hun hadde styringsrett på (f.eks. hvor man skal sitte, hva man skal drikke). Johansson (1992) hevdet at frontlinjebyråkrater kan legge til rette for maktutjevning gjennom å oppsøke klientens miljø. Saksbehandlerens villighet til å reise på hjemmebesøk kan således forstås som bidrag til empowerment hos foreldrene.

Samme saksbehandler sa videre at hun trodde det var viktig for forelderen å vise at hun hadde et ryddig og fint hjem. Dette fordi: *”Jeg tror at hun oppfattet kontakten med barnevernet som en voldsom kritikk av henne og hennes hjem. At hun ikke var god mor, og hele den biten der. Når hun da [på hjemmebesøket] hadde fått vist at ’jeg klarer faktisk ganske mye’, så klarte*

*hun å slappe litt mer av.*” Slik jeg forstod saksbehandleren var hjemmebesøk en anledning for denne forelderen å vise at hun var en god mor. Saksbehandleren sa videre at hun ble overrasket over hvor viktig dette var for forelderen: *”Det var overraskende viktig for [forelderen] i den settingen. Når hun fikk vist at hun hadde et fint hjem, så falt skuldrene veldig ned.”* At saksbehandleren ble overrasket, kan forstås som uttrykk for at hun møtte en annet forestilling om hva som kjennetegner godt foreldreskap, enn det hun vanligvis møtte hos majoritetsrepresentanter. Hennum (2004) fant at forestillinger om godt foreldreskap i norsk kontekst var knyttet til intimitet i relasjonen mellom foreldre og barn (fortrolighet, nærhet og omsorg). En konsekvens av denne forestillingen mente forskeren kunne være at etniske minoritetsforeldrenes praksiser ikke blir gjenkjent som godt foreldreskap. Eksempelet som ble sitert over kan forstås i dette lys. Forelderens forestillinger om hva som symboliserer godt foreldreskap kan ha vært knyttet mer til den praktiske ivaretagelsen av barna (i form av et rent og ryddig hjem), enn det som er vanlig i norsk kontekst. Ved å reise på hjemmebesøk, gjorde saksbehandleren det mulig for forelderen å vise sitt gode foreldreskap. Dette forutsatte åpenhet og sensitivitet fra saksbehandlerens side, og kan tolkes som uttrykk for et konstruktivistisk kultursyn.

### **Å gi informasjon på en forståelig og åpen måte**

Foreldrene i denne undersøkelsen sa at saksbehandlerne informerte dem på en god måte. Som følgende sitat synliggjør: *”Jeg har ikke tenkt noe negativt, bare positivt [om saksbehandleren]. For hun er flink å snakke med meg, og forklare situasjonen.”* Når intervjupersonene snakket om saksbehandlerens informasjonsarbeid berørte de emner knyttet til informasjonens innhold (typer informasjon som ble gitt) og form (hvordan informasjon ble gitt og forståelse ble sjekket ut).

### **Informere om barnevernets myndighet og rolle**

Foreldrene fortalte at det var viktig for dem å få konkret informasjon om barnevernets rolle generelt, og myndighet til å utøve makt spesielt. De sa de var bekymret for hva barnevernet kunne gjøre, og at informasjon beroliget dem. En mor hadde uavklart oppholdsstatus da hun kom i kontakt med barnevernet. Dette trodde hun etaten ville melde videre til politiet: *”Da jeg hørte ’barnevern’ så ble jeg livredd [...]. Jeg var redd for at de skulle opplyse politiet eller noe sånt. Og jeg visste ikke at de hadde taushetsplikt. Så sa [saksbehandler] at de skulle ikke si noe til politiet, det var bare for å hjelpe ungene.”* Dette sitatet tydeliggjør at etniske



minoriteter kan ha andre bekymringer i møte med barnevernet enn majoriteten. For denne moren var det av sentral betydning at saksbehandleren informerte henne om barnevernets rolle opp imot politiets.

Saksbehandlerne fortalte at de informerte foreldrene om hensikten med barnevernets tiltak, i forhold til kontrollaspektet. En sa hun over lengre tid hadde jobbet med å motivere forelderen til å motta besøkshjem som tiltak for barnet. Hun tolket forelderens vegring som uttrykk for redsel for at barnevernet hadde skjulte hensikter (ønsket å ta omsorgen for barnet).

Saksbehandleren sa: *"Man kan få litt assosiasjoner til at det er en plassering. 'Er det en måte å få [barnet] vekk fra meg på?' [...] Jeg har vært tydelig med henne på at det ikke er det som skjer: 'Vi skal ikke ta dem fra deg. De skal bare være der for at du skal få en pause'. Jeg har brukt tid på å være tydelig på hva dette er for noe. Også plutselig så ville hun det. Så det er vel kanskje tiden som har hjulpet på, og at jeg har vært tydelig på hva det er, og ikke er."*

En mor fortalte at hun hadde snakket med andre etniske minoritetsmødre om barnevernets rolle, og hjelpen hun fikk. Hun sa at mange hadde en negativ oppfatning av barnevernet. Eksempelvis mente hun mange etniske minoritetsforeldre var redde for at tiltak i barnevernets regi hadde til hensikt å forandre barna/vende barna mot foreldrene. Derfor ga forelderen følgende råd til saksbehandlere: *"Si det direkte, 'jeg skal ikke hjernevaske ditt barn'."* Disse sitatene tydeliggjør hvor maktesløse foreldre kan føle seg i møte med barnevernet. Videre sier det noe om viktigheten av å adressere denne maktesløsheten i samtalene ved å informere fortløpende om hensikten med tiltakene som settes i verk. I forhold til den sist siterte morens påpekning om at mange foreldre fryktet at barnevernet kan vende barna mot foreldrene, er det interessant sett i forhold til kritikk som er rettet mot barnevernet i forhold til at det tas for lite hensyn til kulturelle forskjeller (Bredal, 2009; Kriz & Skivenes, 2010b; Skytte, 2008). Dersom man i møte med familiene ikke tar nok hensyn til familiens kulturelle kontekst, kan tiltak fra barnevernet undergrave foreldrenes autoritet. I hvert fall kan det tenkes å oppleves slik av foreldrene.

Foreldrene sa at det var viktig for dem å få informasjon om hvilke rettigheter og muligheter de hadde i forhold til hjelp fra barnevernet. En mor sa hun ble frustrert når hun fikk lite informasjon i møte med andre etater. Saksbehandleren derimot ga god informasjon: *"Hun er veldig flink. Hvis ting skal skje om to måneder, gir hun meg beskjed på forhånd. Hun inviterer meg på møte. Vi sitter og snakker. Først kan hun forklare meg: '[forelder], sånn og sånn har*

*du ikke rett på, og sånn og sånn har du rett på.' Så vi sitter bra og forklarer. Og hvis vi blir uenige, så tar vi en dags pause. [...] Så jeg liker måten hun takler meg på."* Slik jeg forstod denne forelderen opplevde hun på denne måten å bli godt forberedt og informert, i god tid, både i forhold til saksgangen og rettigheter. De kunne bli uenige underveis, men det hadde de strategier på å håndtere ("vi tar en dags pause"). Videre fortalte hun: "*Hvis jeg og [saksbehandler] blir uenige, så henter hun sin sjef. [...]. Så forstår jeg at det ikke er en privat ting, det er regler."* Dette sitatet tydeliggjør at uenighet kan føre til at foreldre stiller spørsmål ved hvorvidt deres saksbehandler behandlet dem rettferdig. Dette også når arbeidsrelasjonen i utgangspunktet er god. Når sjefen bekreftet avgjørelsen, ble denne forelderen trygg på at det var "regler" og ikke uttrykk for "en privat ting". Dette viser også kompleksiteten i saksbehandlerrollen, at man både har ansvar for å gi hjelp og være et medmenneske, samtidig som organisasjonens regler skal følges. Klienter som uttrykker misnøye kan utfordre frontlinjebyråkratenes arbeidshverdag (Johansson, 1992). Det kan føre til negative følelser og stereotypisering (Egelund, 1997). I dette tilfellet synes saksbehandleren å ha en strategi for å håndtere uenigheten, som fungerer for begge parter. Som forelderen selv sier, liker hun måten saksbehandleren "takler henne på". Gjennom å møte forelderens behov for informasjon, samt å romme frustrasjon og uro, gir således saksbehandleren henne en opplevelse av å bli ivaretatt.

Saksbehandlerne sa de brukte mer tid enn vanlig på å informere om barnevernets rolle og myndighet fordi foreldrene ikke var etnisk norske og hadde liten kunnskap om velferdssystemet. Dette ble beskrevet tidligere med hensyn til verdien av å ha god tid. En saksbehandler sa hun var bekymret for hvorvidt forelderen ble ivaretatt i forhold til informasjon i møte med andre instanser: "*[At forelderen trenger så mye informasjon] er litt farlig synes jeg. For det er ikke sikkert at alle hun har kontakt med, det gjelder banker og alt mulig, skjønner at hun må få forklart innholdet i det hun eventuelt skriver under på."* Slik jeg forstod denne saksbehandleren hadde forelderen behov for informasjon og veiledning for å kunne ivareta sine egne interesser, i møte med offentlige og private instanser. Dette så saksbehandleren som sin oppgave å bidra med. Implisitt ligger en forståelse av at organisasjoner kan marginalisere borgere som ikke behersker språket, og/eller mangler generell kunnskap. Dette kan tolkes som uttrykk for et kritisk kultursyn. Denne tolkningen styrkes ytterligere ved at saksbehandleren i fortsettelsen sa: "*Med systemene våre her i landet. Med å forholde seg til å ha et skilsmisseoppgjør... [...] Jeg presset igjennom at hun fikk advokat. [...] Vi må være sikker på at hun forstår."* Dekning av advokatutgifter til private

anliggender (skillsmisseoppgjør) er ikke et vanlig tiltak i barnevernet. Saksbehandleren kan i så måte tolkes til å ha strukket de profesjonelle grensene for å ivareta foreldrerens behov for informasjon, med utgangspunkt i en kritisk kulturforståelse.

### **Informere om barnevernets vurderinger**

Foreldrene sa at saksbehandlerne informerte dem om barnevernets vurderinger vedrørende deres syn på barnas situasjon og behov, og foreldrenes evne til å møte behovene i hverdagen. En forelder ga som eksempel at hun, etter å ha formidlet sine planer i forhold til barna til saksbehandleren, fikk følgende tilbakemelding: *"Nei, det er ikke bra [...] Hvis det skjer noe der så kan du miste ungene dine."* En annen forelder sa hun hadde vært svært frustrert i møte med tidligere saksbehandlere. Men, nå var hun fornøyd fordi den aktuelle saksbehandleren, til forskjell fra de tidligere, ga ærlig og god informasjon.

Saksbehandlerne sa de var oppatt av å være ærlige og åpne om sine vurderinger i kommunikasjon med foreldrene. En saksbehandler sa hun i samtale med forelderen sa *"Jeg vil si noe om hva som forventes i dag, av deg, av ditt barn."* Imidlertid rapporterte saksbehandlerne at det ikke alltid var enkelt når kritiske innspill og bekymringer skulle presenteres. Ærligheten kunne gi motstand og uenigheter. Foreldrene kunne i disse situasjonene bli høylytte eller avvisende. En saksbehandler fortalte at hun tidlig i kontakten med forelderen var redd åpenhet om bekymringer skulle skade relasjonen. Hun opplevde mor svært sympatisk og sa at: *"Noen ganger så kan det være lettere å være tydelig med folk som er uspiselige."* Over tid hadde hun jobbet med åpenhet i møte med forelderen og sa følgende om dette: *"Jeg ser at det går faktisk an å være veldig tydelig om ting vi er bekymret for, og allikevel ha en god relasjon."*

Disse foreldrenes vektlegging av ærlighet og åpenhet som kvaliteter hos saksbehandleren, samsvarer med konklusjoner fra andre brukerundersøkelser, både generelt og i forhold til etniske minoriteter (Chand & Thoburn, 2005; De Boer & Coady, 2007). Det er imidlertid grunn til å tro at noen dimensjoner av tilnæringsmåtene kan henge spesielt nært sammen. Blant annet synes det lettere for foreldrene å ta imot ærlige tilbakemeldinger (potensiell kritikk) når saksbehandlerne samtidig ga forståelse for situasjonen. En mor fortalte at barnevernet hadde mottatt gjentatte bekymringsmeldinger vedrørende barnet hennes. Dette gjorde henne mer og mer bekymret for konsekvensene. Hun fortalte følgende om hvordan

dette en gang påvirket hennes samspill med barnet: ”[Jeg] fikk panikk av bekymringsmeldingen. Jeg sa [til barnet] at ’kanskje [saksbehandler] har funnet en fosterfamilie. Fordi jeg ikke er sterk nok, jeg er ikke bestemt nok, du hører ikke på hva jeg sier til deg’.” I etterkant hadde moren gjenfortalt denne samtalen til saksbehandleren, og fikk følgende respons: [Saksbehandler] sa etterpå at ’Det var ikke lurt. Du har jo skremt dem når du sa det’. Hun sa hun skjønte meg, ’Er det for mye for deg dette her, er det for mye å tenke på?’. Ja, det er for mye [for meg], det blir for mye. Det er ikke meningen å fortelle [slik til barnet].” Slik jeg forstod forelderen utløste ikke saksbehandlerens tilbakemelding motstand hos henne, men heller kritisk selvrefleksjon. Dette syntes å henge sammen med at hun samtidig ble møtt med forståelse for den vanskelige situasjonen hun var i. Å legge til rette for gjensidig forståelse i informasjonsflyten synes å være et gjennomgående tema i datamaterialet. I forhold til det å gi informasjon, sjekket saksbehandlerne også ut hvorvidt det de formidlet hadde blitt forstått.

### Bruke tolk ved behov

Intervjupersonene som brukte tolk, sa de opplevde det helt nødvendig for den gjensidige informasjonsflyten. En saksbehandler sa følgende om dette: ”Jeg kan ikke kommunisere uten. For at jeg skal få gitt informasjonen, samtidig som jeg skal vite at mor forstår hva vi mener. Og slik har hun mulighet for å stille spørsmål, og undre seg, og kunne uttrykke seg på sin måte uten at hun skal... Det er en forutsetning.”

Foreldrene fortalte at de hadde erfart samtaler med barnevernet uten tolk. Disse samtalene ble beskrevet som forvirrende og frustrerende. En forelder sa at barnevernet ikke brukte tolk den første tiden. Det hadde ført til at hun ikke forstod hensikten med tiltakene som ble igangsatt, og forelderen sa det ga henne en følelse av å ha blitt lurt av barnevernet. Nåværende saksbehandler hadde imidlertid brukt samme tolk over tid, og forelderen sa hun opplevde at saksbehandleren var ærlig og opptatt av å informere godt.

Saksbehandlerne sa det var en stor fordel å bruke samme tolk. En saksbehandler svarte følgende når hun fikk spørsmål om viktigheten av å bruke samme tolk: ”Ja, jeg tror det er en trygghet for [mor] [...]. [Tolken] kjenner [mor] og, kan forklare henne i forhold til hva som ble sagt tidligere. Det er ikke bare sånn her og nå, men [tolken] har også historien.” Slik jeg forstod denne saksbehandleren gjorde tolken mer enn å oversette. Han fanget også opp

misforståelser, og informerte ytterligere med utgangspunkt i informasjon fra tidligere samtaler dersom det var behov for det. Ørvig (2007) fant at god tolking handlet om mer enn den verbale oversettelsen, da det var behov for en bredere kulturoversettelse for å gjøre kommunikasjonen meningsfull. Det kan synes som om tolken i dette tilfellet hadde denne kompetansen. En annen sa det var viktig at mor hadde tillit til tolken, og at det viste seg i at ”kjemien var god”: *”Vi har brukt kun henne, vi skifter ikke tolk. [...] Og hun og [mor] har tydeligvis fått god kjemi også.”* Ørvig (2007) fant også at emosjonelle aspekter ved relasjonen mellom foreldre/saksbehandlere og tolk var av betydning for tilliten til oversettelsen. Både foreldre og saksbehandlere sa tolken gjorde en god jobb.

Dette funnet kan forstås som en indikasjon på at det er mulig å legge til rette for gode arbeidsrelasjoner i barnevernet, også når det brukes tolk. I Kriz og Skivenes (2009) kvalitative undersøkelse ble tolk opplevd å vanskeliggjøre relasjonsbyggingen med foreldrene. Dette handlet om flere ting, som f.eks. kvaliteten i oversettingen, praktiske hindre, mistillit til oversetter (Kriz & Skivenes, 2009). Saksbehandlerne i denne undersøkelsen synes å ha adressert disse hindrene ved å benytte en tolk med høy kompetanse, over tid, samt ved å være sensitive for foreldrenes behov i tolkesituasjonen.

### Sjekke ut om informasjonen er forstått

Saksbehandlerne sa det var viktig for informasjonsflyten at de sjekket ut hvorvidt informasjonen var forstått av foreldrene. De sa de snakket med foreldrene om at det var viktig å unngå misforståelser, og at de ønsket tilbakemelding hvis noe var uklart. En sa: *”Hun har fått veldig beskjed om at: ’Du må si hvis det er noe du ikke forstår’, og da har hun gjort det.”* Slik jeg forstod saksbehandlerne handlet dette om å være åpen om at misforståelser kan oppstå, samt lage strategier for å fange disse opp. Foreldrene beskrev også saksbehandlerens metoder for å skape gjensidig forståelse. En forelder fortalte at hun likte at saksbehandleren, når hun ga ut skriftlig informasjon, sa: *”Dersom du ikke forstår, kan du komme tilbake til meg, så kan vi sitte og lese det sammen.”*

En saksbehandler fortalte at hun selv hadde hatt erfaringer med å snakke et annet språk og bli misforstått: *”Det var da jeg lærte veldig mye om hvor vanskelig det er dette med språk. Man er jo ikke dum selv om man ikke forstår alt helt.”* Slik jeg forstod saksbehandleren, mente hun det var viktig å forstå foreldrenes fremferd i forhold til konteksten den viste seg i. Deres

ressurser kan bli usynlige ved at de ikke kan kommunisere på sitt eget morsmål. De kan til og med virke ”dumme”. Dette kan tolkes som uttrykk for et konstruktivistisk syn. Når språket er mangelfullt (misforstår lett samt kan ha vansker med å formidle sine tanker og meninger), gjøres etniske minoriteters ressurser mindre synlige i møte barnevernet. Det konstrueres et feilaktig bilde av foreldrene som ”dumme”.

En viktig grunn til at saksbehandlerne sjekket ut forståelse var altså knyttet til det språklige. En saksbehandler ga følgende generelle råd: *”Hvis du bruker vanskelige ord så stopp og spør uansett. Selv om det kanskje kan virke litt fornedrigende for dem, så oppfatter jeg at mange oppfatter det helt motsatt. At du faktisk bruker tid på [dem] og hjelper dem å være med på samtalen. At du ikke prater forbi dem.”* Samme saksbehandler sa at hun i etterkant av samarbeidsmøter (med både forelderen og offentlige etater til stede) gjorde følgende: *”Da tok vi alltid en halvtime etterpå, der jeg kunne forklare alle disse vanskelige ordene jeg hadde brukt.”* Her synliggjøres flere språklige utfordringer. På den ene siden knyttet til at minoriteter ikke kan snakke sitt eget morsmål i møte med saksbehandlerne, og på den annen at det profesjonelle språket kan være fremmed og uforståelig. I samarbeidsmøter er gjerne foreldre de eneste som ikke er fagfolk, og for mange foreldre kan dette gi en opplevelse av maktesløshet.

Saksbehandlerne sjekket også ut forståelsen av foreldrenes nonverbale signaler for å fange opp misforståelser. Dette for videre å kunne forklare bedre, gi eksempler eller lignende. En forelder sa at: *”Hvis jeg ser sånn ut, så sier hun ”nei, der skjønte du ikke”. Så forklarer hun.”* Imidlertid ga også foreldrene eksempler på at de selv sjekket ut hvorvidt de hadde forstått saksbehandlerens budskap. Som en sa: *”Noen ganger, hvis jeg synes at vi har snakket om noe jeg ikke forstår godt, så må jeg spørre om [saksbehandler] kan gjenta spørsmålet. Så kan de forklare på en annen måte, slik at jeg ikke misforstår.”* Her trer gjensidigheten i kommunikasjonen frem. Foreldrene er også bidragsyttere til informasjonsflyten. Derfor er det usikkert om det er saksbehandlerens fremgangsmåter eller foreldrenes kommunikative ferdigheter som best kan forklare kvaliteten i relasjonen. Foreldrenes uttalelser (at de tør å spørre) kan imidlertid forstås som uttrykk for at relasjonene er preget av gjensidig åpenhet og tillit. Med hensyn til saksbehandlerens definisjonsmakt, er det vanskelig å tro at saksbehandlerne ikke har bidratt til dette klimaet.

Randals (2009) kvantitative undersøkelse fant at saksbehandlere i barnevernet var opptatt av å

gi informasjon til etniske minoritetsforeldre, men i liten grad var opptatt av familienes egne oppfatninger. Randal hevdet det i for stor grad er en enveis kommunikasjon i saker med etniske minoritetsbarn. I så måte kan saksbehandlerne i denne undersøkelsen sies å skille seg fra praksisfeltet generelt. Godt informasjonsarbeid handler om å tilpasse informasjonen på den ene siden, og sjekke ut at den er forstått på den andre.

### **Kulturforskjeller: tilstedeværende, men uproblematisk i kommunikasjonen**

Kultur og kulturelle forskjeller var et annet sentralt tema intervjupersonene berørte. Foreldrene sa de opplevde å ha et annerledes syn på barns behov og forholdet mellom barn og foreldre, enn majoriteten. Saksbehandlerne sa det var viktig å ha fokus på familiens kulturelle bakgrunn når de skulle forstå barnas behov og utfordringer i kommunikasjonen med foreldrene. Imidlertid ble ikke kulturforskjellene beskrevet som problematiske, i betydningen konfliktskapende, av verken foreldrene eller saksbehandlerne.

### **Foreldrene opplevde å ha et annet oppdragelsessyn enn majoriteten**

Foreldre fortalte at de i møte med velferdssystemet generelt kunne oppleve å ha et annet syn på barn og barneoppdragelse enn det de oppfattet som ”norsk”. En forelder beskrev samtalen hun hadde hatt med sin saksbehandler som følge av en bekymringsmelding fra skolen. Skolen meldte om at barnet fortalte lite i klassen om hvordan hun hadde det hjemme (f.eks. aktiviteter, rutiner, mors situasjon). Dette ble opplevd som ”rart” av både medelever og lærer. Til dette sa forelderen følgende: *”[Skolen sier at barnet] oppfører seg rart. Jeg vet ikke hva de mener med rart. Hun nekter å fortelle om hjemme[situasjonen].”* Slik jeg forstod forelderen var hun uenig i skolens vurdering av at barnets oppførsel var rar. I hennes kultur sa hun det ble sett på som respektløst å fortelle om familien til andre. Dette sa hun var hennes ansvar å lære barnet: *”Jeg sa til henne at ’ditt privatliv er ditt privatliv. [...] Konsentrer deg om skolearbeid. Det er ikke læreren sin oppgave å spørre om din mor eller far. [Å fortelle om oss] i klassen er å sladre på din familie’.”* Atferden skolen vurderte som bekymringsfull, så forelderen på som uttrykk for respekt fra barnets side. Forelderen sa videre at hun mente det kunne få negative konsekvenser for barnet å dele for mye informasjon, og det hadde hun formidlet til henne: *”[Klassekameratene] kan unngå deg, de kan isolere deg, de kan bruke det mot deg.”*

Disse sitatene synliggjør, i mitt syn, et sentralt problem i det flerkulturelle barnevernet. Foreldre og saksbehandlere kan ha kulturelt ulike syn på barns atferd, og følgelig på hvordan atferden bør håndteres. Det er grunn til å tro at skolen og saksbehandleren mente barnets "taushet" var tegn på misstilpasning. Tausheten vedrørende situasjonen hjemme ga sosiale utfordringer i relasjon til de andre elevene (de opplevde henne "rar"). Med dette utgangspunktet kunne saksbehandlerens råd til forelderen være at barnet formidle mer av seg selv i relasjon til sine medelever. Sommer (2003) hevdet synet på barn som selvstendige individer, med behov for og rett til å formidle seg er uttrykk for et særskilt syn på barn. Skytte (2008) hevdet synet på barn som selvstendige individer er sentralt i mer individualistiske samfunnsformer. Rådene som gis forelderen kan således sies å ta utgangspunkt i en individualistisk verdensanskuelse. Forelderen som siteres over fortalte at norske barn i hennes syn fikk bestemme for mye i familiene. Autoriteten til norske foreldre ble uklar, og man fikk problemer med grensesetting i oppdragelsen. I hennes kultur sa hun foreldrene bestemte over barna, og skillet mellom voksne og barn var tydeligere, og mer hensiktsmessig: *"I vår kultur er barna barn, og de voksne er voksne."* Dette kan ses på som uttrykk for en mer autoritær foreldrestil, og en kollektivistisk verdensanskuelse (Skytte, 2008). Kultursynet forelderen her uttrykker kan tolkes å være essensialistisk. Ved å si noe om hvordan hennes kultur er, til forskjell fra den norske, formidler hun konkret kulturkunnskap til saksbehandleren (samt til meg som intervjuer).

Det er også grunn til å stille spørsmål ved hvorvidt det i barnets skolemiljø var rom for å være annerledes. Seeberg (2003) gjorde en undersøkelse av hvordan kulturelle forskjeller ble forstått og møtt i et norsk klassemiljø. I hennes syn ble elever som ble oppfattet som "for forskjellige" sosialt utestengte. Kanskje var det hensiktsmessig for dette barnet å fortelle så lite som mulig om hjemmesituasjonen. Forelderens råd kan således være "det rette". Barnet unngår ytterligere sosial utestengning ved å være taus. Forfatter Mustafa Can (2008) skriver i sin skjønnlitterære bok "Tett inntil dagene: Fortellingen om min mor" om sin barndom som innvandrer i Sverige på 80-tallet. Han skammet seg over familiens annerledeshet, f.eks. at moren bar sjal, at de hadde lite møbler, at de grillet på verandaen midt på vinteren. Å være "så lik de andre som mulig" var hans prosjekt. Barnets atferd kan også forstås i dette lys.

Denne forelderen sa hun opplevde at saksbehandleren hadde forståelse for hennes måte å tenke på, til tross for at de hadde ulike syn. Imidlertid sa hun at hun fikk liten forståelse fra



skolen. Dette var så vanskelig å håndtere, at hun vurderte å flytte barnet til en annen skole. Dette aktualiserer betydningen ”å bli forstått”, som er drøftet over. En annen forelder opplevde også at skolen viste lite forståelse for hennes måte å utøve omsorgen på. Imidlertid sa hun at hun fikk både forståelse og støtte fra sin saksbehandler. Blant annet hadde saksbehandleren, ifølge henne, gitt følgende beskjed til skolen: *”Dere må skjønne hvordan hun oppdrar ungene, for hun er ikke norsk, hun oppdrar på en annen måte.”* Denne saksbehandlerens uttalelse og handling, som den ble formidlet av forelderens, kan tolkes som uttrykk for både et konkret og et kritisk kultursyn. På den ene siden det konkrete, forelderens oppdragelse ”er annerledes” fordi hun ikke er norsk. På den andre siden det kritiske fordi saksbehandleren aktivt imøtegår det hun forstod som diskriminerende praksis hos skolen. Dette kritiske kultursynet kan også identifiseres i det at saksbehandleren sa at hun hadde vært ”megler”, ved å synliggjort forelderens interesser i kontakt med skolen: *”Jeg har vært megler. Og det er fordi hadde dette vært en norsk mor som kjente det norske systemet, så skal jeg love deg at skolen hadde fått som ørene flagrer om de hadde kommet med slike påstander. Mens [mor] legger seg flat, det gjør hun fortsatt. Men jeg er veldig fornøyd med å se at hun begynner å få guts, og svarer tilbake.”*

En forelder fortalte at rådene hun fikk fra barnevernet kunne gå på tvers av hennes kultursyn. Hun fortalte at hun hadde benyttet fysisk avstraffelse som del av oppdragelsen av sitt barn. Videre sa hun at barnevernet hadde sagt at dette var ulovlig i Norge, og at det ble derfor satt inn veiledning i forhold til samspillet. Rådene hun fikk i veiledningen sa hun kunne gå på tvers av hennes kulturelle praksis. Eksempelvis hadde hun fått råd om å si unnskyld til barnet i situasjoner der hun hadde trådt feil, samt å gi ros når barnet utviste positiv atferd. At voksne gir ros og sier unnskyld til barn sa hun ikke var vanlig i landet hun kom fra. Slik jeg forstod forelderens, opplevde hun disse måtene å forholde seg til barnet på som unaturlige for henne. Dette kan forstås i lys av en autoritær oppdragerstil. Forelderens kan ha opplevd at hennes legitimitet som forelder ble svekket ved å måtte unnskyldes seg eller gi ros. Her trer dilemmaet knyttet til kulturelle forskjeller i oppdragelse frem. Barnevernet synes å gi konkrete råd ut fra et barnesyn som er forskjellig fra forelderens. Forelderens sa imidlertid at hun var fornøyd med veiledningen. Hun fortalte at hun hadde lært mye om norsk oppdragelse, og nå skjønte hva barnevernet mente hun måtte gjøre annerledes. Her kan det hevdes at betydningen av å gi god informasjon trer frem, jamfør drøftingen av saksbehandlerens fremgangsmåter over.

Det var imidlertid ikke alle foreldrene som snakket om kulturelle forskjeller i synet på

oppdragelse i intervjuene. Når en forelder ble spurt om hun opplevde kulturelle forskjeller mellom seg selv og saksbehandleren svarte hun avkreftende på dette: *"Jeg ser ingen forskjell. Jeg synes [de] norske gjør godt arbeid i forhold til familier."* Her trer en utfordring frem i forhold til hvordan man forstår begreper, og hvordan spørsmålene blir stilt og forstått. I etterkant kan det se ut som denne forelderens forstod "kulturell forskjell" som uttrykk for noe problematisk i relasjonen. Siden hun ikke opplevde relasjonen problematisk, svarte hun kanskje avkreftende på spørsmålet. Imidlertid er sitatet i mitt syn et uttrykk for et mønster i materialet. Foreldre og saksbehandlere sa de ikke opplevde kulturelle forskjeller som problematiske.

### **Saksbehandlerne var tilbakeholdne med å konkludere med kulturforskjeller**

I saksbehandlerens beskrivelser ble kulturforskjeller benyttet som en av flere måter å forstå familien og barnas behov og situasjon på. En saksbehandler sa at forelderens vegret seg for å snakke med barna om vanskelige ting, og at hun vurderte det bekymringsfullt. Hun sa følgende om hvordan hun forstod dette: *"Det å [ikke] snakke med barnet om vanskelige ting, om det er kultur eller om det er hennes personlighet, jeg aner ikke."* Slik jeg forstod saksbehandleren, hadde hun tanker om at foreldre snakker med barn på forskjellige måter i ulike kulturer, og at morens vegring kunne forstås ut fra at det var en kommunikasjonsform som var kulturelt ukjent for henne. Til grunn ligger også en forestilling om at barn har behov for foreldre som snakker åpent med dem. Når denne forelderens ikke gjør det, stilles det spørsmålsteget ved omsorgskompetansen. Dette jamfør Hennums (2004) undersøkelse, som viste at det å være "god mor" i norsk kontekst handler om å ha en nær og åpen relasjon til ditt barn. I dette perspektivet kan saksbehandlerens uttalelser tolkes som uttrykk for en essensialistisk forståelse av barns behov.

Slik jeg forstod saksbehandleren var det imidlertid vanskelig for henne å konkludere med at det var et "kulturelt problem" det var snakk om. Også personlighet kunne forklare atferden. Dette er et tema i saksbehandlerens fortellinger. Kulturell praksis kunne være en forklaring, men alternative forståelsesmåter ble alltid presenterte. En saksbehandler sa at hun mente forelderens manglende forståelse for barnets problemer hadde med kulturell bakgrunn å gjøre. Imidlertid avsluttet hun med å si: *"Jeg kan sitte med min personlige mening om at det handler om kulturbakgrunn, men det er ikke nødvendigvis det. Man kan snu på det og si at det handler om morsinstinktet, at man verner om sitt eget barn. [...] Så jeg tror det er litt farlig å*

*konkludere om at det handler om de kulturelle forskjellene. Jeg tror det er en sammensetning av alt.”*

At ”det er litt farlig å si at det handler om kulturelle forskjeller” oppsummerer i mitt syn det flere saksbehandlere sa. En saksbehandler fortalte at hun mente det egentlig ikke var så store forskjeller i synet på oppdragelse: *”Jeg er litt opptatt av at det i forhold til barneoppdragelse ikke er så store kulturelle forskjeller. Man er stort sett enig om det meste. Drar du til Afrika så er vel de fleste, selv om de slår barna sine, enige om at det kanskje ikke er så lurt å slå barna sine. Men de har ikke alternativer og derfor gjør de det.”* Sitatet kan forstås som et ønske om å innta en ikke-dømmende holdning. Fysisk avstraffelse av barn er svært tabubelagt i norsk kontekst (Hennum, 2002), og følgelig en praksis det kan være vanskelig å forstå at foreldre som elsker sine barn kan benytte. Sitatet kan også forstås som uttrykk for den norske likhetsdiskursen, det ”å være lik” er en forutsetning for å ha ”lik verdi” (Gullestad, 2002; Seeberg, 2003). For at disse foreldrene skal oppfattes som likeverdige, må det konstrueres en fortelling om at vi ”egentlig er enige og like”. ”De andre” mangler alternativer. Å forklare kulturelle forskjeller med at ”de egentlig vil være like oss” kan forstås som uttrykk for en etnosentrisk holdning. Etnosentriske holdninger er problematiske fordi de definerer oss som ”moralsk overlegne”, og følgelig kan resultere i undertrykkende praksis (Qureshi, 2008b). Kriz og Skivenes (2010b) argumenterte at essensialiserte forestillinger fører til at saksbehandlere ikke samtaler med etniske minoritetsforeldre om ulikheter i verdisyn. Det er grunn til å tro at saksbehandlere med essensialistisk forståelse (”ingen vil slå sine barn”) ikke går inn i samtaler med etniske minoritetsforeldre om hvordan de selv forstår sin egen foreldrepraksis (som videre kan være en forutsetning for gode intervensjonsmetoder). Imidlertid kan holdningen fungere som pragmatisk løsning. På den ene siden bidrar den til en positiv innstilling hos saksbehandleren. Den positive innstillingen kan hevdes å være et viktig utgangspunkt for å utvikle gode relasjoner i barnevernet. Samtidig legger argumentasjonene til grunn at forelderens praksis ikke er akseptabel. I forhold til norsk lov og kulturelle moralske standarder er avvisningen av fysisk avstraffelse av barn en absolutt verdi i norsk kontekst. Barnevernets legitimitet er avhengig av at samfunnet vurderer dens praksis som forankret i norske moralske standarder.

### **Kulturforskjellene ble opplevd uproblematiske**

Når intervjupersonene fikk spørsmål om de hadde opplevd kulturelle forskjeller som

problematiske i kommunikasjonen, var de avvisende til det. Som en forelder sa: *”Nei, faktisk har jeg ikke opplevd kulturforskjell, på grunn av måten [saksbehandler] har tatt imot meg når vi har hatt avtaler. Da viste [hun] ikke at vi var fra ulike kulturer. [Hun] viste at vi var like, og vi var mennesker og ikke forskjellige.”* Hun kan sies å ha vektlagt likhetene fremfor forskjellene: *”Jeg tror at vi har noe til felles, det tror jeg faktisk.”*

En saksbehandler sa generelt om sine erfaringer i barnevernet at hun ikke opplevde de kulturelle forskjellene som grunnleggende problematiske (sammenlignet med arbeid i majoritetsfamilier). Språklige hindringer sa hun imidlertid kunne være problematisk, fordi det gjorde det vanskelig å formidle ens syn til hverandre. Hun sa følgende om dette: *”Jeg tenker at vi skal alltid klare å skape forståelse for ulike syn. [...]. Det er en pedagogisk utfordring å få endret et syn, men det handler om mye mer enn språk. Det handler om å jobbe med tanker og følelser. [...] Det skal mere til enn språk for å få foreldre som har praktisert å slå barna sine i oppdragelsen til å og endre på det. Det vært en veldig fordel om vi hadde et felles språk, og jeg opplever at tolk en liten hjelp, men det er ikke en stor hjelp.”*

Disse sitatene uttrykker et sentralt tema i intervjupersonenes fortellinger. Foreldre og saksbehandlere sier at kulturforskjellene er der, både i form av at man har ulike syn på hvordan ”verden ser ut” og i form av at foreldrene er minoriteter som derfor mangler kunnskap og strategier knyttet til ”det nye landet”. Men, kulturforskjellene synes ikke å bli definert som kilde til konflikter eller avstand i relasjonen. Som beskrevet over sier saksbehandlerne at de måtte bruke mer tid, formidle forståelse tydeligere og informere grundigere enn de gjør i møte med majoritetsforeldre. Men dette sier de ikke er problematisk, i betydningen uhåndterlig eller konfliktfylt.

## **Oppsummering**

Analysen identifiserte to overordnede tema i intervjupersonenes fortellinger. Det ene var knyttet til saksbehandlerne fremgangsmåter, og det andre til betydningen av kulturelle forskjeller. Fremgangsmåtene adresserte både generelle utfordringer saksbehandlere står ovenfor i barnevernet, og spesielle utfordringer knyttet til arbeid med etniske minoriteter.

Saksbehandlerne benyttet kommunikasjonsstrategier som bidro til informasjonsflyt (f.eks. temaene åpenhet om vurderinger, sjekke ut den andres forståelse, faste møtepunkter), til at

foreldrene opplevde å bli forstått og tatt på alvor i sine livsutfordringer (f.eks. temaene etterspørre foreldrenes opplevelse, formidle forståelse), samt til at foreldrene fikk medvirke i egen sak (f.eks. ved å la foreldrene sette agendaen, vektlegge foreldrenes innspill, gi adekvat informasjon og være tilgjengelige for kontakt). Saksbehandlerne adresserte på denne måten utfordringer knyttet til den byråkratiske organisasjonen, der organisatoriske kategorier og ressursknapphet kan utgjøre sentrale hindre for utviklingen av gode arbeidsrelasjoner. Dette er strategier som har gyldighet generelt i barnevernet.

I forhold til det spesielle ved kulturmøter, sa saksbehandlerne at de brukte mer tid på å informere og forklare, samt til å sjekke ut foreldrenes synspunkter og forståelse, enn i møter med majoriteten. Saksbehandlerne tilpasset praksis for å møte foreldrene på deres behov (f.eks. reise på hjemmebesøk, være tilgjengelig utover arbeidstid, bruke tekstmeldinger og benytte tolk). Jeg argumenterte jeg for at temaene som fremkom var uttrykk for at saksbehandlerne benyttet både konkret, konstruktivistisk og kritisk kulturkunnskap. Kulturforskjellene ble sett på som tilstedeværende av intervjupersonene (hadde ulike syn på barn og barns behov), men ble ikke opplevd som problematiske i den gjensidige kommunikasjonen.

## KULTURKOMPETANSE I BARNEVERNET

I dette kapittelet vil jeg diskutere hva kulturkompetanse kan være, i lys av mine funn og aktuell teori og forskning. Først vil jeg imidlertid stille noen kritiske spørsmål til gyldigheten av mine hovedfunn, og søke etter alternative tolkninger i lys av ulik forskningslitteratur.

### Kritisk blikk på tolkningene

Foreldrene i disse gode arbeidsrelasjonene formidlet, som analysen tydeliggjør, at de ble tatt på alvor av saksbehandlerne. De sa også at saksbehandlerne var tilgjengelige for dem når de hadde behov for det, og at de kontinuerlig fikk den informasjonen de hadde behov for. Dette kan tyde på at foreldrene hadde en opplevelse av å bli inkludert i prosessene, og at de kunne påvirke beslutningene. Foreldrene fremstod således (til en viss grad) som aktive subjekter i sin relasjon til barnevernet, som ”empowered” ved at de opplever ”innflytelse og handlekraft ovenfor forhold som har betydning for egen livssituasjon” (Christiansen, 2003, s. 18-24). Dette i motsetning til maktesløsheten beskrevet i litteraturen, der klienter opplever å ha liten innvirkning (Juul, 2009; Skilbred & Moldestad, 2010). Forskningslitteraturen indikerer at det kan være alternative tolkninger av funnene mine. Foreldrenes positive innstilling, og mangel på kritiske innvendinger til barnevernets fremgangsmåter, kan muligens forstås som en nødvendig (forsvars)strategi. Pettersen (2011) tolket taushet fra taterbarn under omsorg i Norge på 1950-tallet som uttrykk for nettopp dette. Barn som ikke delte kritiske tanker eller ambivalente følelser, ble av misjonen (som da hadde omsorgen for barna) oppfattet som fornøyde. Imidlertid mente Pettersen (2011) denne tausheten måtte forstås innenfor en historisk kontekst der det hersket svært negative holdninger til tatere. Majoritetens stigmatiserende syn på gruppen ble oppfattet underbevisst av barna, og det ble oppfattet som risikofyllt av barna å formidle tanker og følelser, fordi det kunne få negative konsekvenser for dem (sanksjoner). Taushet var således en aktiv forsvarsstrategi, en måte å hindre voksnes inngripen på. Knyttet til denne undersøkelsen kan det å ha en lite kritisk innstilling til saksbehandleren bli sett på som en (passiv) måte å håndtere det asymmetriske maktforholdet på. Slettebø (Slettebø, 2008) fant at foreldres avhengighet av hjelpen fra barnevernet, svekket

deres muligheter for å komme med kritiske innspill. Takknemlighet kunne derfor tolkes som gjenytelse og uttrykk for avmakt.

Foreldrenes positive innstilling i denne undersøkelsen kan også tolkes som en aktiv strategi for å få mest mulig innflytelse i kontakten med barnevernet. Skilbred og Moldestad (2010) intervjuet foreldre av barn under offentlig omsorg. I forhold til samarbeidsstrategier sa foreldrene at det å være enig med saksbehandleren ga dem mest innflytelse. Når de uttrykte enighet, fikk de tilbakemeldinger på at de hadde god selvvinnsikt og forståelse for barnets situasjon. I samme undersøkelse var det de av foreldrene som frivillig hadde gitt fra seg omsorgen, som rapporterte å bli tatt mest på alvor og bli mest inkludert av sin saksbehandler (Skilbred & Moldestad, 2010).

En annen relatert forklaring kan knyttes til typen forskjellighet disse foreldrene representerer. Eriksen (2007) trakk et skille mellom forestillingen om ”mangfold” som akseptert annerledeset, og ”forskjellighet” som uakseptabel annerledeshet. Det er mulig foreldrenes forskjellighet ikke avstedkommer negative følelser hos saksbehandlerne, fordi ulikhetene er innenfor det saksbehandlerne kategoriserer som akseptabelt. For det første var de fleste informantene kvinner, både på klient og saksbehandlersiden. Videre var foreldrene i arbeid, som kan sies å være en sentral verdi i norsk kontekst (Rugkåsa, 2009). Kymlicka og Banting (2006) hevder den vestlige verden har en tendens til å se på immigrasjon og kulturelt mangfold som trusler mot velferdsstaten. Det legges blant annet til grunn en antakelse om at immigranter ikke føler solidaritet med nasjonalstaten, og følgelig ikke bidrar til fordeling av goder (Kymlicka & Banting, 2006). I så måte kan disse foreldrene karakteriseres som ”verdige immigranter” ved at de bidrar med å betale skatt, samt ved at de gjennom handling å vise at de ønsker å bli en del av samfunnet ”vårt” (Rugkåsa, 2009).

Det er imidlertid ikke slik at foreldrene i denne undersøkelsen utelukkende formidlet positive erfaringer fra deres samarbeid med saksbehandlerne. Som analysen viser, var også håndtering av uenigheter og motstand beskrevet av intervjupersonene. I så måte kan disse gode arbeidsrelasjonene forstås som uttrykk for at fremgangsmåtene kan være hensiktsmessige i møte med uenighet og motstand. Undersøkelsen genererer i så måte to typer kunnskap. På den ene siden kunnskap om hvilke fremgangsmåter som kan fungere i møte med etniske minoriteter, og på den andre siden hvilke klientstrategier som er mest hensiktsmessige i møte med barnevernet som system. Det er også grunn til å tro at tema som fremkom belyser

generelle utfordringer i barnevernet, og således kan gi generell kunnskap om hvordan gode arbeidsrelasjoner skapes.

## Kulturkompetanse

Analysene viste at saksbehandlerne benyttet både konkret, konstruktivistisk og kritisk kulturkunnskap. Konkret kunnskap ble benyttet både for å forklare vegring hos foreldrene (for psykiatrisk behandling, for å snakke med barna om vanskelige ting osv.), og ulikheter i oppdragelsesmåter. Til grunn lå en forståelse av at foreldrene hadde kulturelle erfaringer fra hjemlandet som preget deres oppfatninger av hva som var naturlig, rett og galt (statisk kultursyn). Lopez (2007) fant at klienter på familievernkontor forventet at terapeutene hadde konkret kunnskap om f.eks. oppdragelsespraksiser i klientens hjemland. Hun fant også at det å huske klientens navn og hvilket land han/hun kom fra, kunne være viktig: ”Når klienten opplever at terapeuten ikke vet eller husker hvor klienten kommer fra eller hva klienten heter, kan det forstås som et uttrykk for mangel på gjenkjennelse og identifikasjon. Klienten fremstår som noe ukjent og fremmed som terapeuten har vanskeligheter med å plassere” (Lopez, 2007, s. 156). Hun hevdet at denne typen kunnskap bidro til at klienten fikk tillit til terapeuten. Bø (2010) kan også sies å vektlegge konkret kunnskap i sin definisjon av hva kulturrelevante ferdigheter er: ”evnen til å tilpasse metoder og tiltak slik at de oppleves som relevante ut fra målgruppens egne verdier og tradisjoner” (s. 230). Lopez (2007) analyser viste imidlertid også at konkret kulturkunnskap kunne være problematisk når kultur ble gjort relevant av familieveilederne på måter klientene ikke kjente seg igjen i (stereotypier, Lopez, 2007). Konkret kulturkunnskap kan således være vanskelig å bruke på en måte som oppleves respektfull av den andre.

Saksbehandlerne i denne undersøkelsen var samtidig svært forsiktige med å konkludere i forhold til kulturelle forskjeller, som en saksbehandler sa: *”Jeg tror det er litt farlig å konkludere om at det handler om de kulturelle forskjellene. Jeg tror det er en sammensetning av alt.”*. Dette kan forklare at den konkrete kulturkunnskapen ikke fikk en stereotypiserende form. Gjennom sine fremgangsmåter la også saksbehandlerne til rette for at foreldrenes synspunkter og vurderinger ble hørt, og slik kunnskap om hvordan ”verden så ut” fra foreldrenes perspektiv (hvordan de forstod seg selv, barnas behov, de ulike sosiale kontekstene de inngikk i, hjelpen fra barnevernet osv.). Foreldrenes synspunkter ble også etterspurt og tatt hensyn til når tiltak skulle vurderes og iverksettes. Saksbehandlerne arbeidet



i så måte ikke ut fra en universalistisk forståelse av barns behov i intervensjonstenkningen, men vektla det individuelle og spesifikke. Dette ble tolket som at saksbehandlerne også benyttet konstruktivistisk kulturkunnskap i sin forståelse av familiene.

Kritisk kulturkunnskap ble lagt til grunn for å forstå foreldrenes utfordringer i møte med barnevernssystemet (og hjelpeapparatet generelt). Språklige barrierer kunne for det første føre til at foreldrene ikke fikk formidlet sine perspektiver på en tilfredsstillende måte, samt til at deres ressurser ble usynlige (at det ble konstruert feilaktige bilder av dem som ”dumme”). Etniske minoriteters kunnskap om lover og regler i samfunnet generelt, barnevernets mandat og saksbehandlers rolle spesielt, kunne føre til vegring for å ta imot tiltak (og følgelig til at barna ikke fikk den hjelpen saksbehandlerne mente de hadde behov for). Fremgangsmåtene saksbehandlerne benyttet hadde til hensikt å møte disse barrierene, ved å legge til rette for deltakelse og brukermedvirkning (f.eks. vektlegge foreldrenes synspunkter og vurderinger, sjekke ut forståelse, informere om myndighet og rolle, bruke tolk).

Fremstillingen tydeliggjør at man i barnevernet har behov for ulike typer kulturkunnskap samtidig. Spørsmålet er imidlertid når man skal benytte hvilken type kunnskap. Williams (2006) plasserte ikke ”ideel praksis” innenfor et bestemt paradigme. Hun argumenterte heller for en pragmatisk tilnærming der de ulike perspektivene kunne bidra med effektive intervensjonsmetoder. Williams (2006) hevdet videre at klienter er ulike med hensyn til hva de selv opplever som kilden til deres problemer, f.eks. hvorvidt etnisitet er mest relevant for deres situasjon, eller at diskriminering fra storsamfunnet er deres største problem (entry points). Klientens syn på sin egen situasjon burde danne det epistemeologiske utgangspunktet for intervensjonen, og Williams definerte kulturkompetanse som: ”The capacity to collaborate with our clients by recognizing and engaging with these potential entry points and to shift epistemologies to address different needs and different environmental contexts” (Williams, 2006, s.218).

En svakhet ved Williams (2006) inndeling er at den kan bidra med en ”anything goes”-tilnærming til praksisfeltet. Østby (2008) hevdet sosialarbeiderutdanningene i større grad må vektlegge kunnskap om diskriminerende og marginaliserende samfunnsprosesser for å møte utfordringene i det flerkulturelle barnevernet. Kulturperspektivet mente hun representerte en harmonimodell i sosialt arbeid, som gir ikke tydelig mål (som ikke-diskriminering og sosial rettferdighet) til det faglige arbeidet ifølge Østby (2008). Funnene i denne undersøkelsen

indikerer imidlertid at det er behov for alle tre former for kunnskap, for ”å kunne vurdere når kulturell forskjell er relevant” (Bredal, 2009, s. 56).

Kulturell kompetanse handler med dette om å ha flere ”briller” på samtidig. Det handler om å tilegne seg konkret kunnskap knyttet til kulturelle praksiser (om både majoritets og minoritetskulturer) men å bruke denne kunnskapen på en forsiktig måte (ikke stereotypiserende). Kontekstuell kunnskap kan fange særskilte behov i tilknytning til det å være minoritet, men samtidig som det er behov å innta en ikke-vitende posisjon i møte med familiene (konstruktivistisk kunnskap). Det kritiske perspektivet er til sist sentralt fordi barnevernets arbeid berører forholdet mellom kontroll og hjelp, mellom staten og individet. Forståelse for hvordan strukturelle forhold produserer og reproducerer sosial ulikhet og diskriminering, er av sentral betydning for å hindre at enkeltindivider utsettes for utilbørlige maktovergrep. Et slikt tredelt perspektiv på kulturell kompetanse stiller store krav til refleksivitet hos den enkelte saksbehandler, særlig med hensyn til egen kulturelle og sosiale posisjon. Kanskje tenderer denne forståelsen av kultur i barnevernets kontekst i retning av Baumanns (1999) *diskursive kulturbegrep*. Han knyttet seg til et konstruktivistisk grunnsyn, men hevdet at også essensialistisk kulturforståelse burde omfavnes i begrepsdefinisjonen fordi den er en del av folks egenforståelse. Som en saksbehandler konkluderte: *”Jeg føler at kultur bare er en liten del av bildet, men det er veldig viktig å ta hensyn til den. Krysser du kulturelle grenser så får du opp et forsvarsverk som er ganske enormt.”*

I begrepets videste forstand er kulturforskjeller tilstedeværende i alle møter mellom saksbehandlere og foreldre (f.eks. kjønn, klasse, religion, by-land). Vagli (2009) fant at saksbehandlere vurderte familier med utgangspunkt i middelklassens forestillinger om hva som er god omsorg og det gode liv. Forestillingene var i hennes syn problematiske, fordi det ble lagt til grunn en forståelse av familiene som umulige å forandre (essensialisme). Fremgangsmåtene og kunnskapene synliggjort i denne undersøkelsen kan derfor bidra med relevant kunnskap også for barnevernet generelt, ved å gi retning til hvordan kulturelt sensitiv praksis i vid forstand kan se ut.

### **Perspektiv for praksis og forskningsbehov fremover**

Barnevernet i Norge har begrenset tilgang på forskning som formidler god praksis, og følgelig kan gi retning til intervensjonene. Slik tilgang har potensial for å inspirere, justere og innovere

egen praksis. Denne studien av “beste praksis” (med både klienters og profesjonelles erfaringer) er unik i norsk setting, og kan fungere godt som basis for en diskusjon om kjennetegn ved praksisstrategier i flerkulturelt barnevern (både i relasjon til barnevernutdanning og spesialisert kursvirksomhet). Dette vil være av stor betydning for en kvalitativ utvikling av flerkulturelt barnevern, og barnevern generelt, at det inngås et tettere samarbeid med forskere og dem som er under utdanning til arbeid på feltet. På denne måten kan feltet i langt større grad bli utfordret i forhold til etablerte praksismåter. Det er også et behov for i større grad enn i dag, å ta inn kulturforståelse i generelle teorier/modeller.

Denne studien reiser en rekke spørsmål med høy relevans videre kunnskapsbehov innen barnevernsfeltet generelt.

- Det er behov ytterligere undersøkelser som studerer feltet fra ”beste-praksis”-perspektiver. Ut fra observasjonene i løpet av denne studien framtrer spørsmål knyttet til hvorledes bruk av tolk virker inn på saksbehandler-klient-forholdet som viktig å få belyst. Dette er et lite studert tema innen barnevernsfeltet. “Beste praksis” tilnærmingen kan dessuten tenkes brukt på barnas erfaringer.
- Som motsats til fokus på god praksis kan undersøkelser av ”worst case”-scenarier være særs nyttige. Denne type tilnærming kan imidlertid være utfordrende både metodologisk og etisk.
- Komparative studier: forskning på konflikthåndtering hvor flerkulturelle forhold sammenlignes med “det typiske norske”.
- Kulturforståelse bør også i større grad inkorporeres i generelle teorier/modeller for å utvikle en mer helhetlig kunnskapsbase i barnevernet. Det er også behov for kunnskap om hvordan institusjoner kan forankre kultursensitive praksiser i sine organisatoriske rammer (ideologisk grunnlag, rutiner, retningslinjer). Aksjonsforskning kan her være en nyttig tilnærming.

## Litteraturliste:

- Allertsen, L. M., & Kalve, T. (2006). *Innvandrerbarn i barnevernet 2004*. Rapport nr.19: 2006. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Andenæs, A. (2004). "Hvorfor ser vi ikke fattigdommen?". *Nordisk sosialt arbeid*, 1, 19-33.
- Barne-, likestillings-, & inkluderingsdepartementet. (2008, 26.04.11). Opplæringsprogram i flerkulturell kompetanse i barnevernet: Barnevern i et minoritetsperspektiv Retrieved 26.02.2008, from [http://www.regjeringen.no/upload/BLD/Rapporter/2008/Barevern\\_i\\_et\\_minoritetsperspektiv.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/BLD/Rapporter/2008/Barevern_i_et_minoritetsperspektiv.pdf)
- Barne-, likestillings-, & inkluderingsdepartementet. (2009). *Kompetanseutvikling i barnevernet: Kvalifisering til arbeid i barnevernet gjennom praksisnær og forskningsbasert utdanning*. NOU 2009:08. Oslo: Departementenes servicesenter, Informasjonsforvaltning.
- Barth, F. (1969). Introduction. Fredrik Barth (ed). In F. Barth (Ed.), *Ethnic Groups and Boundaries* (pp. 9-38). Oslo: Universitetsforlaget.
- Baumann, G. (1999). Culture: having, making or both *The Multicultural Riddle: Rethinking National, Ethnic and Religious Identities* (pp. 81-96). New York: Routledge.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*(3), 77-101.
- Bredal, A. (2009). Barnevernet og minoritetsjenters opprør: Mellom det generelle og det spesielle. In K. Eide, N. A. Qureshi, M. Rugkåsa & H. Vike (Eds.), *Over profesjonelle barrierer: Et minoritetsperspektiv på psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal.
- Bø, B. P. (2010). Det flerkulturelle barnevernsarbeidet- utfordringer, erfaringer og kompetansebehov. In M. S. Kaya, A. Høgmo & H. Fauske (Eds.), *Integrasjon og mangfold: Utfordringer for sosialarbeideren*. Oslo: Cappelen Akademisk forlag.
- Can, M. (2008). *Tett inntil dagene: Fortellingen om min mor*. Oslo: Cappelen Damm.
- Chaffin, M., & Friedrich, B. (2004). Evidence-based treatments in child abuse and neglect. *Children and Youth Services Review*, 26, s.1097-1113.
- Chand, A. (2000). The over-representation of Black children in the child protection system: possible causes, consequences and solutions. *Child and Family Social Work*, 5, 67-77.
- Chand, A., & Thoburn, J. (2005). Research Review: Child and family support services with minority ethnic families: what can we learn from research? *Child and Family Social Work*(10), 169-178.
- Christiansen, Ø. (2003). Empowerment i barnevernet- variasjoner over et tema. *Norges Barnevern*, 4, 18-24.
- Clausen, S. E., & Kristofersen, L. b. (2008). *Barnevernsklienter i Norge: 1990- 2005*: NOVA rapport 3/ 2008.
- Dale, R., & Hennum, N. (2008). *Barneverntjenestens håndtering av saker med vold og seksuelle overgrep*. . NOVA-rapport 5/2008. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Dale, R., & Solberg, A. (2008). Fremgangsmåter og Utvalg. In R. Dale & N. Hennum (Eds.), *Barneverntjenestens håndtering av saker med vold og seksuelle overgrep*. NOVA-rapport 5/2008. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- De Boer, C., & Coady, N. (2007). Good helping in child welfare: learning from stories of success. *Child and Family Social Work* 2007(12), 32-42.
- Dzamarija, M. T. (2010). *Barn og unge med innvandrereforeldre -demografi, utdanning, inntekt og arbeidsmarked*. Rapport nr.12: 2010. Oslo: Statistisk Sentralbyrå.

- Egelund, T. (1997). *Beskyttelse af barndommen: socialforvaltningens risikovurdering og inngrep*. København: Hans Reitzels forlag.
- Eide, H., & Eide, T. (2007). *Kommunikasjon i relasjoner: Samhandling, konfliktløsning, etikk* (2. ed.). Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Eide, K., Qureshi, N. A., Rugkåsa, M., & Vike, H. (2009). *Over profesjonelle barrierer: Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Eisenhardt, K. (2002). Building Theories From Case Study Research. In A. M. Huberman & A. Miles (Eds.), *The Qualitative Researchers Companion*: Sage Publications.
- Ekeland, T. J. (1999). Evidensbasert behandling: kvalitetssikring eller instrumentalistisk mistak. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*(36), 1036-1047.
- Eriksen, E. O., & Terum, L. I. (2001). Kap 2: Frontlinjebyråkratene mellom fag og politikk. In E. O. Eriksen (Ed.), *Demokratiets sorte hull - Om spennningen mellom fag og politikk i velferdsstaten*. Oslo: Abstrakt forlag AS.
- Eriksen, T. H. (2007). Mangfold versus forskjellighet. In Ø. Fuglerud & T. H. e. Eriksen (Eds.), *Grenser for kultur? Perspektiver fra norsk minoritetsforskning*. Oslo: Pax forlag.
- Ferguson, H. (2003). Outline of a Critical Best Practice Perspective on Social Work an Social Care. *British Journal of Social Work*, 33, 1005-1024.
- Ferguson, H. (2008). The theory and practice of critical best practice. In K. Jones, B. Cooper & H. Ferguson (Eds.), *Best Practice in Social Work: Critical Perspectives*. London: Palgrave Macmillan.
- Grinde, T. (2006). Nordisk barnevern: Variasjoner i normer, holdninger og praksis. *Norges Barnevern*, 4, 15-29.
- Gullestad, M. (2002). *Det norske sett med nye øyne: kritisk analyse av norsk innvandringsdebatt*. Oslo: Universitetsforl.
- Hatch, J. A. (2002). *Doing qualitative research in education settings*. Albany, N.Y.: State University of New York Press.
- Hays, P. (2008). *Addressing Cultural Complexities in Practice: Assessment, Diagnosis and Therapy* Washington DC: American Psychological Association.
- Hendricks, C. O. (2009). Culturally Competent Social Work Practice With Immigrant Populations. In F. Chang-Muy & E. P. Congress (Eds.), *Social Work With Immigrants and Refugees: Legal Issues, Clinical Skills and Advocacy*. New York: Springer Publishing Company, LLC.
- Hennum, N. (2002). *Kjærlighetens og autoritetens kulturelle koder: Om å være mor og far for norsk ungdom*. NOVA-rapport 19/02. Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring.
- Hennum, N. (2004). Å formidle seg selv som kjærlig mor og far i en norsk kontekst. *Fokus på familien*, Nr.3.
- Holm-Hansen, J., Myrvold, T., & Haaland, T. (2007a). *Flerkulturelt barnevern- En kunnskapsoversikt*. NIBR- rapport 2007:10. Oslo: Norsk institutt for by- og regionsforskning.
- Holm-Hansen, J., Myrvold, T., & Haaland, T. (2007b). Flerkulturelt barnevern- hva vet vi? *Norges Barnevern*, 3, 3- 13.
- Jenkins, R. (2005). *Social Identity*. London & New York: Routledge.
- Johansson, R. (1992). *Vid byråkratiens granser. Om handlingsfrihetens organisatoriske begrensninger i klientretat arbeid*. Lund: Arkiv.
- Jones, K., Cooper, B., & Ferguson, H. (2008). Introducing critical best practice in social work. In K. Jones, B. Cooper & H. Ferguson (Eds.), *Best Practice in Social Work: Critical Perspectives*. London: Palgrave Macmillan.

- Juul, S. (2009). Recognition and judgement in social work. *European Journal of Social Work*, 12(4), 403-417.
- Jørgensen, H., & van der Weele, J. (2009). Vold i storfamiliekontekst - Erfaringer fra alternativ til vold. In K. Eide, N. A. Qureshi, M. Rugkåsa & H. Vike (Eds.), *Over profesjonelle barrierer: Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal.
- Kriz, K., & Skivenes, M. (2009). Lost in translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work*, 1-15.
- Kriz, K., & Skivenes, M. (2010a). "Knowing Our Society" and "Fighting Against Prejudices": How Child Welfare Workers in Norway and England Perceive the Challenges of Minority Parents. *British Journal of Social Work*, 1-18.
- Kriz, K., & Skivenes, M. (2010b). "We have very different positions on some issues": how child welfare workers in Norway and England bridge cultural differences when communicating with ethnic minority families. *European Journal of Social Work*, 13(1), 3-18.
- Kvalbein, A. (1999). *God kontakt: praktisk kommunikasjonslære*: IJ-forlaget.
- Kvale, S. (2001). *Det Kvalitative Forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal AS.
- Kymlicka, W., & Banting, K. (2006). Immigration, multiculturalism, and the welfare of the state. *Ethnic & International Affairs*, 20 (3), 281- 304.
- Lindboe, K. (1998). *Barnevernrett. Juridisk håndbok i barnevern*. (3. ed.). Oslo: Tano Aschehaug.
- Lopez, G. S. (2007). *Minoritetsperspektiver på norsk familievern. Klienters erfaringer fra møter med familievernkontorene*. NOVA- rapport 9/07. Oslo.
- Martin, D. J., Garske, J. P., & Davis, K. M. (2000). Relation of the Therapeutic Alliance With Outcome and other Variables. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 68(3), 438-450.
- Merrick, E. (1999). An exploration of Quality in Qualitative Research: Are "Reliability" and "Validity" Relevant?". In M. Kopola & L. A. Suzuki (Eds.), *Using Qualitative Methods in Psychology* (pp. 25- 37). London: Sage Publications.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Møller, S. N., & Skytte, M. (2004). *Mit barn er anbragt: Etniske minoritetsforældres fortællinger*. Rapport 04:16. København: Socialforskningsinstituttet.
- NSD. (2011). Informasjon til utvalget, from [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/informasjon.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/informasjon.html)
- Olsen, B. C. R. (2011). Språklige og kulturelle barrierer i møtet mellom helsearbeidere og kvinner med minoritetsbakgrunn. In B. P. Bø (Ed.), *Multikulturell teori og flerkulturelle praksiser: Artikler om norsk minoritetsproblematikk*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Otterstad, A. M. (2008). *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold - fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Pettersen, K.-S. (2011). Taushet og tause barn. *Norges Barnevern*, 88(1), 4-13.
- Qsr.international. (2010). NVivo software programme Retrieved 17.12.2010, from <http://www.qsrinternational.com>
- Qureshi, N. A. (2008a). Banalt og etnosentrisk om interkulturelt barnevern. *Fontene Forskning*, 01, 91-95.
- Qureshi, N. A. (2008b). Beskrivelser av oppdragelse: utslag av definisjonsmakt og eurosentrisme. In A. M. Otterstad (Ed.), *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold* (pp. 127-148). Oslo: Universitetsforlaget.

- Qureshi, N. A. (2009). Kultursensitivitet i profesjonell yrkesutøvelse. In K. Eide, N. A. Qureshi, M. Rugkåsa & H. Vike (Eds.), *Over profesjonelle barrierer - Et minoritetsperspektiv på psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal.
- Randal, S. B. (2009). *Hvordan forstår og vektlegger barnevernarbeidere etnisitet i arbeidet med minoritetsetniske barn og deres familier?* Akademisk avhandling, Universitetet i Bergen, Bergen.
- Rasmussen, M. (2004). *Sosialarbeiders erfaringer med flerkulturelt barnevernsarbeid*. HIO-rapport 2004 nr. 20. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Rugkåsa, M. (2008). Majoriteten som premissleverandør i "flerkulturelt" arbeid. In A. M. Otterstad (Ed.), *Profesjonsutøvelse og kulturelt mangfold - Fra utsikt til innsikt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Rugkåsa, M. (2009). Etniske minoritetskvinnens inntreden i arbeidslivet. In K. Eide, N. A. Qureshi, M. Rugkåsa & H. Vike (Eds.), *Over profesjonelle barrierer: Et minoritetsperspektiv i psykososialt arbeid med barn og unge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Seeberg, M. L. (2003). *Dealing with difference: Two classrooms, two countries*. NOVA-rapport 18/03. Oslo: Norsk institutt for forskning om velferd, oppvekst og aldring.
- Shulman, L. (1992). *The skills of helping*: F.E. Peacock Publishers.
- Silverman, D. (2006). *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction* (3rd ed.). Oxford: Sage Publications.
- Skilbred, D., & Moldestad, B. (2010). Når barn bor i fosterhjem: utfordringer i samarbeidet mellom foreldre og barneverntjenesten. *Norges Barnevern*, 87(1), 32-46.
- Skivenes, M. (2002). *Lovgivning og legitimitet. En evaluering av lov om barneverntjenester av 1992 i et deliberativt perspektiv*. Rapport nr. 79. Bergen: UIB.
- Skivenes, M. (2004). Grensen mellom det private og det offentlige i barnevernet. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 7(1), 17-32.
- Skytte, M. (1999). Etniske minoritetsbørn og deres familier. In L. Denicik & P. Schultz Jørgensen (Eds.), *Børn og familier i det postmoderne samfund*. København: Hans Reitzels forlag.
- Skytte, M. (2008). *Etniske minoritetsfamilier og sosialt arbeid*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Slettebø, T. (2008). *Foreldres medbestemmelse i barnevernet*. Doctoral Dissertation, NTNU, Trondheim.
- Sommer, D. (2003). Kap 1 Barndomsspsykologi- Et perspektivskifte. In D. Sommer (Ed.), *Barndomsspsykologi* (pp. 29-65). København: Hans Reitzels forlag.
- SSB. (2010). Fleire tilsette i barnevernet Retrieved 04.03.11, from <http://www.ssb.no/barnevernp/>
- Strandbu, A. (2001). *"Jeg forventet ikke at de skulle svinge en tryllestav..."*. Tromsø: Barnevernets utviklingsenter i Nord-Norge.
- Tronstad, K. R. (2009). *Opplevd diskriminering blant innvandrere med bakgrunn fra ti ulike land*. Rapporter 2009/47. Oslo: Statistisk Sentralbyrå.
- Trost, J. (2005). *Kvalitative intervjuer* (3rd ed.): Studentlitteratur.
- Vagli, Å. (2009). *Behind closed doors: Exploring the institutional logic of child protection work*. Doctoral Dissertation, Universitetet i Bergen, Bergen.
- Wampold, B. E. (2001). *The Great Psychotherapy Debate: Models, Methods and Findings*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Williams, C., & Soydan, H. (2005). When and How Does Ethnicity Matter? A Cross-National Study of Social Work Responses to Ethnicity in Child Protection Cases. *British Journal of Social Work*, 35, 901-920.
- Williams, C. (2006). The Epistemology of Cultural Competence. *Families in Society*, 87(2), s.209-220.

- Ylvisaker, S. (2004). *Når Omar, Sara og Samuel forteller: diskurs, ideologi og handling i møtet mellom sosialarbeidere og sosialklienter med ikke-vestlig familiebakgrunn*. HiO-rapport 16/2004. Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Ørvig, K. (2007). *Tolken som redskap eller kulturinformant?: Et samhandlingsstudie av tolkede klientsamtaler i sosialtjenesten*. Doctoral Dissertation, Universitetet i Tromsø, Tromsø.
- Østby, L. (2008). Rasisme eller kultur? Perspektiver i utdanning av sosialarbeidere i Norge og England. *Fontene*, 01(08), 49- 61.



## Vedlegg

1. Informasjon- og samtykkeskjema til saksbehandlere
2. Informasjon- og samtykkeskjema til foreldre
3. Intervjuguide saksbehandlere
4. Intervjuguide foreldre
5. Tilråding NSD

### Vedlegg nr.1

#### **Til saksbehandlere i barneverntjenesten**

#### **Invitasjon til deltakelse i undersøkelse om: *Kommunikasjon i det flerkulturelle barnevernet***

Hei!

Jeg heter Marte Knag Fylkesnes, er utdannet sosionom og har de siste 11 år jobbet i barnevernet på ulike nivåer. Som del av mastergradsutdanning i barnevern ved Universitetet i Bergen skal jeg utarbeide og gjennomføre en undersøkelse, samt skrive en oppgave på bakgrunn av denne. Temaet for prosjektet er kommunikasjon i det flerkulturelle barnevernet.

Forskningen har de senere år blitt opptatt av suksesshistorier (god praksis) fremfor å fokusere på det som ikke fungerer. Jeg ønsker å studere saksbehandlere og foresattes gode relasjoner i barnevernet og søker 5 saksbehandlere og 5 foresatte som ønsker å dele av sine erfaringer.

#### **Jeg søker saksbehandlere som:**

- Har en *aktuell sak* (evt en *avsluttet sak* friskt i minne),
- Der relasjonen til foresatt(e) med minoritetsbakgrunn var *gjensidig god* (dvs at både saksbehandler og foresatt(e) var enige om at relasjonen var god),

Vedlagt følger et informasjonsskriv til familien. Du vil bli bedt om å formidle henvendelsen til den aktuelle familien. Informasjonsskrivet oversettes til andre språk ved behov.

Sammen blir vi enige om tid og sted for intervju. Jeg vil bruke båndopptaker og ta notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent 1-2 timer. Det kan bli behov for et kort oppfølgingsintervju (maks 1 time).

Deltakelse er frivillig. Samtykke kan trekkes på ethvert tidspunkt i undersøkelsen, da vil opplysningene du har gitt bli anonymisert

Resultater fra undersøkelsen forventes publisert, som masteroppgave, i desember 2010. Datagrunnlaget kan også bli brukt ved utarbeiding av artikler i tidsskrifter ol.

#### **Behandling av taushetsbelagt data:**

Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste).

Jeg er underlagt taushetsplikt med hensyn til informasjonen som innhentes i forbindelse med studien, og alle data behandles konfidensielt. Datamaterialet vil bli oppbevart konfidensielt og ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i publikasjoner. Etter prosjektets slutt, juni 2011, vil opplysningene bli anonymisert og lagret i påvente av eventuell oppfølgingsstudie.

Som saksbehandlere kan ditt bidrag i denne undersøkelsen føre til økt kunnskap på feltet flerkulturelt barnevern!

For å melde din interesse, eller for ytterligere informasjon, kan du ta kontakt på tlf. 40645069 eller mail til [marteknag@gmail.com](mailto:marteknag@gmail.com). Prosjektansvarlig ved UIB Anette C. Iversen kan kontaktes på tlf.55589894.

Med vennlig hilsen  
Marte Knag Fylkesnes

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om studien ”Kommunikasjon i det flerkulturelle barnevernet” og ønsker å stille på intervju.

Dato.....

Signatur .....

Kontakt opplysninger (Telefonnummer / mailadresse) .....

Vedlegg nr. 2

#### **Til foreldre/foresatte:**

##### **Invitasjon til deltakelse i undersøkelse om: *Kommunikasjon i det flerkulturelle barnevernet***

Jeg heter Marte Knag Fylkesnes og holder på med utdanningen master i barnevern ved Universitetet i Bergen. Som del av utdanningen skal jeg undersøke et tema og skrive en oppgave. Barnevernet får mye kritikk, og vi trenger å vite mer om hvordan familier med minoritetsbakgrunn kan få best mulig hjelp.

**Jeg ønsker å komme i kontakt med familier som har et godt forhold til sin saksbehandler og som ønsker å fortelle om sine erfaringer.**

At man har et godt forhold vil si at man, til tross for uenighet underveis, snakker greit sammen og respekterer hverandre.

Som del av undersøkelsen vil jeg intervju (snakke med) 5 foreldre/foresatte og deres 5 saksbehandlere i barnevernet. Som forelder vil du få spørsmål om hva saksbehandleren og du har snakket om og gjort når dere har møttes: Hvilken hjelp har dere fått av barnevernet? Har hjelpen vært god/dårlig for familien? Hva tenker du om kontakten med saksbehandleren, hvordan dere har snakket sammen og samarbeidet? Har eventuelle kulturforskjeller spilt noen rolle i kontakten?

I samtale med saksbehandleren vil jeg spørre hva han/hun har gjort og tenkt i tiden dere har hatt kontakt: Hvilken hjelp har familien fått fra barnevernet? Hva mener saksbehandleren har vært god/dårlig hjelp for familien? Hvilke behov mener saksbehandleren barnet har/hadde? Hva tenker saksbehandleren om kontakten dere har hatt og hvordan dere har snakket sammen og samarbeidet? Mener saksbehandleren at kulturell bakgrunn spiller noen rolle ifht familiens situasjon og kontakten dere har hatt?

Det er **frivillig** å delta. Saksbehandleren din vil ikke få vite det hvis du ikke deltar, eller om du trekker deg underveis. Deltakelse vil ikke få konsekvenser for din videre relasjon til barnevernet. Samtykket kan trekkes på ethvert tidspunkt i undersøkelsen, da vil opplysningene du har gitt bli anonymisert.

Jeg har **taushetsplikt**, all informasjon er beskyttet hos meg. Opplysningene blir oppbevart konfidensielt. Når jeg senere skriver om det jeg har lært fra samtaleene vil jeg forandre navn, alder, bakgrunn osv på en slik måte at ingen enkeltpersoner vil kunne gjenkjennes i publikasjonene.

Dette brevet kan bli oversatt til ditt eget morsmål før du samtykker, dersom du ønsker det.

Vi blir sammen enige om tid og sted for intervju. Jeg kan bruke båndopptaker, dersom du samtykker til det, og tar notater mens vi snakker sammen. Intervjuet vil ta omtrent 1-2 timer. Det kan bli behov for et kort oppfølgingsintervju (maks 1 time).

Tolk vil bli bestilt hvis du ønsker det.

Resultater fra undersøkelsen forventes publisert, som masteroppgave, i desember 2010. Datagrunnlaget kan også bli brukt ved utarbeiding av artikler i tidsskrifter ol.

Prosjektet er godkjent av Personvernombudet for forskning, NSD (Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste). Etter prosjektets slutt, juni 2011, vil opplysningene bli anonymisert og lagret i påvente av eventuelt oppfølgingsstudie.

Ønsker du å delta kan du ringe meg på tlf. 40645069 eller sende en mail til [marteknag@gmail.com](mailto:marteknag@gmail.com). Prosjektansvarlig ved UIB Anette C. Iversen kan kontaktes på tlf.55589894.

Med vennlig hilsen  
Marte Knag Fylkesnes

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt informasjon om studien ”Kommunikasjon i det flerkulturelle barnevernet” og ønsker å stille på intervju.

Dato.....

Signatur .....

### Vedlegg nr. 3.

## **Intervjuguide SAKSBEHANDLDERE**

### **1.Bakgrunn:**

#### **1.1** Kan du si litt om deg selv og din bakgrunn?

- Alder og kjønn
- Utdannelse
- Erfaring: hvor og antall år

### **2.Beskrivelser av arbeidsrelasjonen**

#### **2.1** Kan du fortelle om familien og kontakten dere har hatt? Store linjer.

#### **2.2** Husker du ditt første møtet med familien?

-Hvor, når, hvem.

-Første inntrykk av familien.

Kan du huske, etter dette møtet, hva du tenkte kunne bli viktig i det videre relasjonsarbeidet?

#### **2.3** Hvordan vil du så beskrive det videre forholdet til familien?

-Tema for samtale?

-Hvor møttes?

-Hvor ofte har dere møttes?

-Siste møte.

#### **2.4** Har forholdet på noe tidspunkt forandret seg- blitt bedre/verre?

-Hvordan har dette blitt løst?

### **3.Ansattes tanker om egne tilnærminger**

#### **3.1** Hva er det som gjør at du trekker frem relasjonen til denne moren som god?

Generelt, hva tenker du om det å ha en god relasjon til foreldre? Hvilken rolle spiller det i ditt barnevernfaglige arbeid? Ifht minoritetsforeldre spesielt?

#### **3.2** Har familien sagt noe om hva de er fornøyd med?

Hva tror du de er fornøyd med?

#### **3.3** Har du gjort deg noen tanker om hva du har gjort, gjennom tiden du har kjent familien, som bidratt til at relasjonen til familien er god?

#### **3.4** Har du hatt utfordringer i arbeidet med familien?

-Årsaker og løsninger?

-Konflikter?

-Hvordan tenker du, tror du, familien forstod konfliktene?

#### **3.5** Har du fått innspill fra kolleger / veileder i denne saken? I så tilfelle hvilke?

**3.6** Er det noe du gjerne skulle gjort annerledes?

**3.7** Har du ellers hatt noen strategier ifht:

-tolk (Hvorfor evt ja eller nei)

-informasjon til familien (Info om saksgang, sb rolle, makt. Sjekke ut at info er forstått, at har forstått familien)

-møtested

-møtehyppighet

-hvem i familien du har snakket med

#### **4.Kultur**

**4.1** Har dere snakket om kultur. Norsk kultur, familiens kultur, religion, verdigrunnlag?

-Hvem har i så tilfelle tatt initiativ til det?

-Hva har vært tema?

**4.2** Har du opplevd, i visse situasjoner for eksempel, at dere har ulik kultur?

Har det spilt noen rolle at du og familien har ulik kulturbakgrunn?

-Har det skapt problemer?

-Vært en fordel?

**4.3** Hva tenker du om forskjeller / likheter mellom samarbeidet med denne familien og andre norske familier?

**4.4** Hvilke råd ville du gitt en saksbehandler som skulle ha sin første sak med en minoritetsfamilie?

#### Vedlegg nr.4

### **Intervjuguide FORELDRE**

#### **1.Beskrivelse av relasjonen**

**1.1** Kan du fortelle om kontakten du har hatt med barnevernet?

Hvordan begynte det?

Første møte med barnevernet. Når, hvem, hvor?

**1.2** Kan du fortelle om første gang du møtte saksbehandleren?

Hva snakket dere om?

Hva tenkte du om møtet etterpå?

**1.3** Hvordan har kontakten mellom dere vært frem til i dag:

-hvor ofte dere har kontakt

-hvem tar kontakt

-hvor dere møtes – hvor liker du å møtes

-hva dere gjør, snakker om

**1.4** Kan du fortelle om siste gang du møtte saksbehandler?

Hva snakket dere om?

Hvor møttes dere?

Hva tenkte du etter møtet?

**1.5** Har forholdet til saksbehandleren på noe punkt forandret seg, blitt bedre eller verre?

Fortell? Hvordan løste det seg evt?

#### **2.Tanker om relasjonen, evt det gode i relasjonen. Har saksbehandler bidratt?**

**2.1** Hvordan vil du si at forholdet til saksbehandler er: godt, ok, dårlig?

Hva mener du er grunnen(e) til at forholdet er slik?

**2.2** Hva tenker du saksbehandleren har gjort / gjør bra?

**2.3** Er det noe du tenker saksbehandler kunne gjort annerledes?

**2.4** Har det oppstått noen problemer? Evt hvordan ble de løst?

**2.5** Opplever du å ha fått hjelp?

Hvordan?

Hva er den viktigste hjelpen du har fått?

### **3. Kultur, det å ha flyttet til et annet land**

**3.1** Er det lenge siden du kom til Norge?

Har dere noen gang snakket om hvordan du opplever Norge, det norske samfunnet, norsk kultur?

Hvem tok initiativ?

**3.2** Har dere i samtaleene snakket om landet du kommer fra, kulturen, religionen ell?

Vet saksbehandler noe om landet du kommer fra? Hvem tok evt initiativ?

**3.3** Opplever du at det er kulturforskjeller mellom deg og saksbehandler? At dere har forskjellig måte å tenke på og gjøre ting på fordi der kommer fra forskjellige land?

Har det skapt problemer? Evt hvilke?

Hvordan ble disse problemene evt. løst?

**3.4** Er det noe du mener norske saksbehandlere bør vite / kunne noe om for å gi god hjelp til familier som ikke er norske?

**3.5** Hvilke informasjon / råd vil du gi saksbehandlere i barneverntjenesten som skal jobbe med familier fra andre land?

**3.6** Hvis en du kjenner, som kommer fra et annet land, skulle til første samtale med bv, hvilken informasjon og råd ville du gitt henne da?

### **5. Diverse:**

**5.1** Hvordan håper du at kontakten med barnevernet blir fremover?

**5.2** Har du noe du vil si, noe jeg har glemt å spørre om?

### **6. Bakgrunn**

Kan du si litt om deg selv og familien?

- Alder og kjønn
- Landbakgrunn og etnisk bakgrunn
- Barn og barns alder

## Vedlegg nr.5

**Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS**  
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES



Harald Hårfagres gate 29  
N-5007 Bergen  
Norway  
Tel: +47-55 58 21 17  
Fax: +47-55 58 96 50  
nsd@nsd.uib.no  
www.nsd.uib.no  
Org.nr. 985 321 884

Anette Christine Iversen  
Det psykologiske fakultet  
Universitetet i Bergen  
Christiesgate 13  
5020 BERGEN

Vår dato: 30.11.2009

Vår ref: 22905 / 2 / AH

Deres dato:

Deres ref:

### TILRÅDING AV BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 30.10.2009. All nødvendig informasjon om prosjektet forelå i sin helhet 26.11.2009. Meldingen gjelder prosjektet:

22905

*Kommunikasjon i det flerkulturelle barnevernet. Hva sier barnevernsarbeidere og foresatte i gode arbeidsrelasjoner om sine erfaringer?*

*Behandlingsansvarlig*

*Universitetet i Bergen, ved institusjonens overste leder*

*Daglig ansvarlig*

*Anette Christine Iversen*

*Student*

*Marte Knag Fylkesnes*

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, vedlagte prosjektvurdering - kommentarer samt personopplysningsloven/-helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, [http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk\\_stud/skjema.html](http://www.nsd.uib.no/personvern/forsk_stud/skjema.html). Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://www.nsd.uib.no/personvern/prosjektoversikt.jsp>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 30.06.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

  
Bjørn Henrichsen

  
Åsne Halskau

Kontaktperson: Åsne Halskau tlf: 55 58 89 26

Vedlegg: Prosjektvurdering

Kopi: Marte Knag Fylkesnes, Sørfjordveien 71, 5265 YTRE ARNA



Prosjektets formål er å utforske arbeidsrelasjoner både barnevernsarbeidere og foresatte vurderer som god. Utvalget består av 5 saksbehandlere i barnevernstjenesten og 5 foresatte med minoritetsbakgrunn til barn satt under tiltak av barnevernstjenesten. Det vil gjennomføres personlig intervju.

Rekruttering og førstegangskontakt går gjennom barnevernkontor i Bergen. Personvernombudet forutsetter at taushetsplikten ikke er til hinder for rekrutteringen av informanter til prosjektet. Dette innebærer at forsker ikke får kjennskap til aktuelle informanters identitet før de eventuelt har samtykket til det.

Gjennom intervjuene med de foresatte innhentes det personopplysninger om informantens oppfatning av relasjonen til barnevernet og saksbehandler, herunder om hvilken rolle kulturforskjeller spiller i relasjonen. Gjennom intervjuene med barnevernsarbeiderne innhentes det opplysninger om informantens oppfatning av relasjonen til familien, hvordan informanten vurderer sin tilnærming til familie, samt informantens oppfatning av hvilken rolle kulturbakgrunn spiller for barnet/barna og familiens situasjon. Det vil innhentes bakgrunnsvariabler både fra barnevernsansatte og foresatte så datamaterialet vil inneholde indirekte personidentifiserende variabler. Navneliste oppbevares separat fra resten av datamaterialet. Lydopptak lagres på PC. Det vil bli registrert sensitive personopplysninger om begge informantgruppens etniske bakgrunn, samt at det å være satt under tiltak av barnevernet vil kunne si noe om de foresattes og barnas helse, jf. personopplysningsloven § 2 nr. 8, a) og c).

Personvernombudet har mottatt informasjonsskriv til foresatte og saksbehandlere 26.11.2009 og finner dem tilfredstillende forutsatt at følgende endres/tilføyes:

- Kontaktopplysningene til daglig ansvarlig må også føres på i begge infoskrivene.
- I skrivet til de foresatte må det beskrives tydeligere hvilke opplysninger saksbehandler blir bedt om å oppgi om barnet og familien, jf. telefonsamtale mellom saksbehandler og masterstudent 27.11.2009. Det må for eksempel oppgis at saksbehandler ber om å beskrive barnet. Videre bør det beskrives at saksbehandler spørres hvorvidt familiens bakgrunn, religion og kultur spiller noen rolle for barnets og familiens situasjon.

Personvernombudet ber om at informasjonsskrivene ettersendes til saksbehandler før utvalget kontaktes, og gjør oppmerksom på at tilrådingen ikke er gyldig før masterstudent mottar skriftlig tilbakemelding på at informasjonsskrivene er godkjent.

Gitt at ovennevnte endringer foretas i informasjonsskrivene finner personvernombudet at behandlingen kan hjemles i personopplysningsloven §§ 8 første alternativ og 9 a) (samtykke).

Personvernombudet legger til grunn at bruk av privat PC er i tråd med Universitetet i Bergen sine rutiner for datasikkerhet.

Prosjektslutt er angitt til 30.06.2011. Senest ved prosjektslutt må selve datamaterialet slettes eller anonymiseres. Anonymisering innebærer for det første at lydfilen og navnelisten (koblingsnøkkelen) slettes. For det andre at det skriftlige materialet anonymiseres ved at eventuelle indirekte identifiserbare opplysninger som framgår av intervjuutskriftene, slettes eller omskrives på en slik måte at ingen enkeltpersoner kan gjenkjennes.